



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH LAYANAN *FOOD DELIVERY* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN KULINER AYAM O'CHICKEN DURI
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DITINJAU MENURUT
EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Syariah dan Hukum*



OLEH :

HELEN FITRIASA

NIM.11725200814

PROGRAM S1

EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2021 M/1442 H



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **Pengaruh Layanan *Food Delivery* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner O'Chicken Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Menurut Perspektif Ekonomi Islam**, yang ditulis oleh:

Nama : HELEN FITRIASA

NIM : 11725200814

Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 03 Mei 2021

Pembimbing Skripsi

Haniah Lubis, ME.Sy.

NIP : 19831107 201903 2 004

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Pengaruh Layanan *Food Delivery* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner Ayam O'Chicken Duri Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Menurut Ekonomi Islam"**, yang ditulis oleh :

Nama : Helen Fitriasa
 NIM : 11725200814
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 24 Juni 2021
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Juni 2021 M

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Syahpawi, S.Ag,M.Sh

Sekretaris
Nuryanti, S.E.I,M.E.Sy

Penguji I
Zuraidah, M.Ag

Penguji II
Dr. Nurnasrina, SE., M.Si

.....

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr.Drs.H. Hajar, M.Ag

NIP. 19580712 196803 1 005



ABSTRAK

Helen Fitriasa (2021) : “Pengaruh Layanan *Food Delivery* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner Ayam O’Chicken Duri Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”

Perkembangan Teknologi Informasi sudah memasuki semua sektor. Begitu juga pada sektor bisnis kuliner. Sifat konsumtif yang dimiliki setiap manusia menjadikan kebutuhan primernya semakin meningkat, dengan teknologi yang semakin berkembang dapat memudahkan untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Salah satunya yaitu dengan adanya layanan pengantaran makanan. Permasalahan pada penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian konsumen kuliner O’Chicken Duri dan Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian kuliner ayam O’Chicken Duri dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian kuliner ayam O’Chicken Duri dan mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian konsumen kuliner ayam O’Chicken Duri.

Penelitian ini dilakukan pada O’Chicken Duri yang berlokasi di jalan Mawar No.16 Kelurahan Balik Alam Kecamatan Mandau. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Subjek dan Populasi pada penelitian ini yaitu, Pemilik/Owner, Karyawan dan Konsumen. Jumlah Konsumen tidak diketahui secara pasti, didapatkan total sampel sebanyak 100 responden yaitu dengan menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis data yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik dan uji hipotesis penelitian.

Dari hasil penelitian ini, diperoleh persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y = 0,900 + 0,925 X$ artinya bahwa variabel layanan *food delivery* berpengaruh positif terhadap variabel keputusan pembelian. Hal ini juga diuji dengan menggunakan uji t yaitu nilai $t_{hitung} 10,007 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Untuk Uji Koefisien Determinasi (R^2) didapatkan hasil sebesar 50,5%, artinya bahwa sumbangan variabel layanan *food delivery* terhadap naik turunnya variabel keputusan pembelian adalah sebesar 50,5%. dan sisanya 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Pada koefisien korelasi diketahui nilai R sebesar 0,711, artinya bahwa korelasi antara variabel layanan *food delivery* dengan variabel keputusan pembelian memiliki hubungan yang kuat. Dalam tinjauan Ekonomi Islam, layanan *food delivery* pada O’Chicken Duri telah memenuhi syariat Islam yaitu dengan memberikan layanan yang mengedepankan sifat Transparansi, Profesional, Amanah dan Bertanggung Jawab. Dari praktek yang dijalankan O’Chicken Duri tidak ada ditemui indikasi yang bertentangan dengan syariat Islam.

Kata Kunci : Pelayanan, Layanan *Food Delivery*, Keputusan Pembelian.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah Segala puji serta Syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunianya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam tidak lupa juga kita hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kebodahan kepada zaman yang penuh dengan rahmat dan berkah serta ilmu pengetahuan seperti sampai saat sekarang ini.

Penulisan skripsi: **“Pengaruh Layanan *Food delivery* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner Ayam O’Chicken Duri Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”** bertujuan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana program strata satu jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum di UIN SUSKA RIAU.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan do’a dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak. Untuk itu melalui karya ilmiah ini penulis sampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Kedua orang tua, Ayahanda tercinta Edirwan dan Ibunda tersayang Efni Nazar yang telah melahirkan, membesarkan, memberikan kasih sayang dengan tulus, dukungan baik moril maupun materil, serta do'a yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Kakak saya Riandini S.Pd, penulis ucapkan terimakasih karena selalu memberikan dukungan berupa moril dan materil, nasehat dan motivasi demi mendukung kelancaran studi penulis dari awal kuliah hingga saat ini.
3. Abang dan Adik saya Fauzi Iskandar, A,Md dan Febrianto, yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis, serta keponakan saya Anaqi Almubarak yang selalu membuat hari-hari penulis terhibur dan bahagia .
4. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Heri Sunandar, M.CI selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin, M.Ag, selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Maghfirah, M.A, selaku Wakil Dekan III .
6. Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag.M.Sh selaku Ketua program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Syamsurizal, SE, M. Sc. Ak, selaku Sekretaris program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Bapak Jonnius, S.E.M.M, selaku Penasehat Akademik dari semester satu hingga empat, dan Ibu Nurhasah, S.E.,M.M, selaku Penasehat Akademik dari semester lima hingga selesai.
9. Ibu Haniah Lubis, ME,Sy, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan berkenan memberikan tambahan ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam skripsi ini.
10. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Pegawai Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Sultan Syarif kasim Riau.
11. Tante Linda Erdina Ningsih selaku Karyawan Senior O'Chicken dan Dr. Efriyanti selaku Manager O'Chicken yang telah bersedia memberikan izin penelitian kepada peneliti.
12. Sahabat sahabat tersayang Tivany Putri, Nada Riski Ananda, Lani Dwi Kurnia, Fujihan Pratiwi, dan kak Prima Wilona Puspita Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat, serta menemani setiap langkah penulis dalam menyelesaikan tanggung jawab ini.
13. Semua sahabat seperjuangan penulis Nabila Fadhila Haya, Aisah Audri, Hasprilianti Monica, Siti Nurhanifah, Ruliandari, Kasmawati, teman teman EI D, SCEI, KSPM, 7Icon, Pensiunan OSIS, KKN Duri Barat yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berkontribusi dan membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi, bagi para pembaca dan semua pihak terkait. Semoga Allah selalu melindungi dimanapun kita semua berada. Aamiin ya Rabbal'alamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 27 April 2021

Penulis,

HELEN FITRIASA
NIM: 11725200814



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	11
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
E. Metodologi Penelitian	12
F. Model Kerangka Berpikir	24
G. Hipotesis	24
H. Sistematika Penulisan	27
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya O'Chicken	29
B. Visi dan Misi O'Chicken	31
C. Struktur Organisasi O'Chicken Duri	32
D. Uraian Tugas Bisnis O'Chicken Duri	34
E. Produk O'Chicken Duri	37
F. Aktivitas Usaha O'Chicken	38



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan	39
B. Layanan <i>Food Delivery</i>	45
C. Keputusan Pembelian	51
D. Sistem Jual Beli Dalam Islam	64
E. Keterkaitan Antar Variabel	66
F. Penelitian Terdahulu	69

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Layanan <i>Food Delivery</i> Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner Ayam O'Chicken Duri Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Menurut Ekonomi Islam	70
B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pengaruh Layanan <i>Food Delivery</i> Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner O'Chicken Duri Pada Masa Pandemi Covid-19	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	101
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA	104
----------------------	-----

LAMPIRAN	108
----------------	-----

RIWAYAT HIDUP PENULIS	137
-----------------------------	-----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Definisi Operasional Variabel	25
Tabel II.1	Daftar Menu O'Chicken	36
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	71
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel IV.4	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	74
Tabel IV.5	Tanggapan Responden Terhadap Layanan <i>Food Delivery</i>	75
Tabel IV.6	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	78
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas	82
Tabel IV.8	Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel IV.9	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	84
Tabel IV.10	Hasil Uji Autokorelasi	87
Tabel IV.11	Hasil Uji Linear Sederhana	90
Tabel IV.12	Hasil Uji Parsial (Uji-t)	92
Tabel IV.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	93



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Kasus Masyarakat Terpapar Covid-19	8
Gambar I.2	Data Penjualan O'Chicken	10
Gambar I.3	Kerangka Berpikir	23
Gambar II.1	Struktur Kepengurusan O'Chicken	32
Gambar II.2	Logo O'Chicken	33
Gambar IV.1	Hasil Uji Histogram	85
Gambar IV.2	Hasil Uji Garis Plot	86
Gambar IV.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	88



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin modern menyebabkan teknologi informasi juga tumbuh pesat serta menjadikan perubahan yang cukup signifikan pada gaya hidup masyarakat. Saat ini, Internet dikenal sebagai teknologi masa kini yang bisa meluas ke segala penjuru, dengan jaringan ini setiap orang bisa memperoleh serta memberikan informasi apa saja yang dibutuhkan. Ditambah lagi sekarang sudah ada yang nama nya *smartphone* dengan segala kecanggihannya mengakses apapun secara cepat dan mudah. Teknologi yang berkembang ini semakin membuat masyarakat tidak mengalami hambatan untuk mendapatkan segala sesuatu yang diinginkannya.

Perkembangan teknologi informasi sudah memasuki semua sektor kehidupan. Seperti pada sektor bisnis juga sudah memasuki jaringan internet untuk di promosikan serta membuka jasa layanan penjualan suatu produk, salah satunya yaitu sektor kuliner. Perubahan pola hidup manusia menyebabkan kebutuhan manusia juga berubah, terutama dalam kebutuhan primer yang salah satunya adalah makanan dan minuman.¹ Makanan siap saji adalah alternatif untuk orang-orang yang sibuk dan suka berperilaku konsumtif serta suka serba cepat dan

¹Rosnaini Daga. *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, (Makassar:Gobal Research and Consulting Institute,2017), h.9.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

praktis. Kecanggihan handphone dapat mempermudah memenuhi kebutuhan seseorang. Dengan menggunakan handphone seseorang dengan mudah untuk memesan makanan atau minuman dengan cepat.²

Islam merupakan agama yang telah disempurnakan oleh Allah SWT, Allah SWT telah menghalalkan praktek jual beli yang sesuai dengan ketentuan dan syari'at Nya. Mencermati kata *tijarah* di dalam Alquran, tampak bahwa kitab suci bukan saja mendorong umat Islam untuk melakukan perdagangan tetapi juga Alquran membingkai agar perdagangan dilakukan dengan menjunjung tinggi nilai-nilai moral. Bahkan konteks perdagangan di dalam Alquran bukan hanya dalam makna transaksi bisnis antar sesama manusia, tetapi juga dalam relasi dengan Allah SWT. Dengan kata lain, ada perdagangan yang bersifat material tetapi ada juga yang immaterial.³

Allah SWT berfirman dalam Qs. Al Baqarah ayat 275 :

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا...

Artinya :

...“Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”...⁴

² Gustina Sari dan Alim Murtani, *Tinjauan Ekonomi Islam Mengenai Pembatalan Pemesanan Pada Aplikasi Go-Food dan Grab-Food*, (Medan, Jurnal vol 1no 1), h.173.

³ Dr. H. Azhari Akmal Tarigan, *Tafsir Ayat Ayat Ekonomi*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2012), h,261.

⁴ Al-Quran Surah Al-Baqarah (3) : 275

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Berdasarkan ayat di atas, para ulama' menyatakan bahwa hukum asal setiap perniagaan adalah halal. Begitu juga dengan sistem jual beli menggunakan jasa layanan pengantaran atau disebut dengan *Ijarah*, *Ijarah* berasal dari kata *al-ajru* yang arti nya *al-iwadh* dalam bahasa Indonesia disebut ganti atau upah. Akad ini merupakan salah satu solusi islami yang tepat dalam dunia perniagaan di masa sekarang. *Ijarah* adalah upah sewa (*ujrah*) yang di berikan kepada seseorang yang telah mengerjakan suatu pekerjaan sebagai balasan atau imbalan atas pekerjaannya.⁵

Secara dasar pengertian layanan adalah pemenuhan kebutuhan atau jasa pada orang lain yang melibatkan interaksi dengan konsumen, baik itu secara elektronik (otomatis dari aplikasi) ataupun manual (interaksi langsung). Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Ada beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan salah satunya yaitu terdapat sarana dan prasarana yang tersedia hingga dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.

Layanan *online food delivery* adalah sebuah layanan *online to offline* (O2O). Platforms layanan *online food delivery* memiliki banyak restoran, melayani dan menghubungkan antara restoran dengan konsumen. Partner restoring tersebut menampilkan menu-menu restoran tersebut pada aplikasi mereka untuk lebih

⁵ Miko Polindi, *Filosofi dan Perwujudan Prinsip Tauhidullah, dan Al-Adalah, dalam Ijarah, dan IMBT*, (Yogyakarta: Jurnal Ekonomi Bisnis UIN Sunan Kalijaga vol 1. No.1), h. 4.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

menarik minat konsumen, dan konsumen bisa memesan makanan secara online dan mengirimkannya pada lokasi yang ditentukan dalam waktu yang singkat.⁶

Bukan hanya memberi kemudahan kepada konsumen, layanan *food delivery* ini juga menjanjikan keuntungan bagi pelaku bisnis, membantu untuk memberikan akses yang seluas-luasnya kepada mereka yang ingin berinovasi kuliner tanpa modal yang besar. Pelaku bisnis khususnya pengusaha kuliner yang mengadopsi layanan *online food delivery*, tidak harus mempunyai karyawan khusus dan kendaraan tersendiri untuk layanan pengantaran kepada konsumen. Layanan pesan antar menjadi salah satu solusi yang strategis pada masa sekarang ini.

Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Tan Hooi Ling yang berasal dari Malaysia pada tahun 2012. Berawal dari layanan transportasi, perusahaan grab kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan dan pembayaran yang di akses lewat aplikasi *mobile*. Pada tahun 2016, pengguna mulai bisa menikmati layanan Grab-Food. *President of grab* Indonesia Ridzki Kramadibrata, mengatakan bahwa kini Grab-Food saat ini sudah tersedia di 178 kota di Indonesia dan 187 kota di Asia Tenggara.⁷

⁶ Eska Nia Sarinastiti dan Nabilla Kusuma Vardhani , *Co-branding Online Food Delivery: Perubahan Model Bisnis Wisata Kuliner Local Khas Yogyakarta*, (Yogyakarta, 2018), Jurnal vol .3 No.3, h.181.

⁷ Website Resmi Grab <https://www.grab.com/id/>, di akses pada 2 Oktober 2020.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Grab-Food adalah salah satu layanan pesan antar makanan yang terdapat pada aplikasi Grab. Dengan adanya Grab-Food, biasanya masyarakat lebih sering memesan makanan melalui aplikasi karena mudah dan tidak harus keluar rumah. Dalam suatu bisnis kuliner, perusahaan dituntut untuk bisa menggunakan sumber daya yang baik dan optimal, termasuk dalam hal memanfaatkan teknologi yang tersedia, sehingga dapat membuat konsumen tertarik dan selalu ingin mengonsumsi produk dari perusahaan tersebut. Dengan demikian suatu perusahaan mampu meningkatkan grafik penjualan nya dari waktu ke waktu.

Suatu keputusan dapat dibuat hanya jika ada beberapa alternatif yang dipilih. Apabila alternatif pilihan tidak ada maka tindakan yang dilakukan tanpa adanya pilihan tersebut tidak dapat dikatakan membuat keputusan.⁸ Keputusan pembelian merupakan proses penentuan pilihan konsumen dari berbagai alternatif pilihan yang ada terhadap produk yang paling sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.⁹

Selain itu, keputusan pembelian adalah serangkaian proses yang dilalui konsumen dalam memutuskan tindakan pembelian.¹⁰ Dapat disimpulkan keputusan

⁸Slamet Istoto dan Iwan Kurniawan Subagja. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Buah Melon PT. Syafina Niaga*. (Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 2018) h.7-9.

⁹ Giardo Permadi Putra, Zainul Arifin dan Sunarti. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Jurnal Administrasi Bisnis, 2017), h.126.

¹⁰ Kotler dan Armstrong, 2012, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta : Erlangga), h,66.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembelian adalah suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif penyelesaian masalah yang dikumpulkan oleh seorang konsumen yang kemudian konsumen dapat melakukan pembelian.

Kualitas layanan merupakan tolak ukur dalam menentukan keputusan pembelian atau tidaknya seorang pengguna jasa. Sebuah pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Begitu pula sebaliknya, apabila jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Salah satu usaha waralaba *fried chicken* di kota Duri adalah *Organic Fried Chicken* atau disingkat dengan O'Chicken. O'Chicken telah resmi dibuka pada tanggal 14 Maret 2016 yang berlokasi di Jalan Mawar No 16 Kelurahan Balik Alam, Kecamatan Mandau. Kota Duri-Riau. Perusahaan waralaba O'Chicken di Kota Duri ini terdiri dari beberapa pemilik saham sekaligus sebagai pemilik dari usaha ini, yakni dr.Fidel Fuadi, dr.Efriyanti, dr.Ema, dan H. Khairul Umam. Usaha ini mereka rintis bersama sama selama empat tahun lebih lamanya dan sudah berbagai macam penghargaan yang didapatkan selama usaha ini didirikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

O'Chicken menawarkan beberapa keistimewaan yaitu produk yang dihasilkan berasal dari ayam organik atau disebut juga dengan ayam herbal atau ayam probiotik. Ayam organik adalah ayam broiler yang ditenakkan dari menetas hingga panen yang diberi pakan khusus (jagung, dedak, tepung ikan, dan lain-lain) dan tambahan jamu ternak. Jamu ternak ini berupa ramuan herbal sebagai probiotik alami pengganti antibiotik dan obat anti-stress kimia yang biasa digunakan dalam peternakan broiler biasa. Peternakannya milik sendiri dan ayam herbal organik dipotong dengan cara manual syar'i di rumah potong ayam yang telah memiliki sertifikat Halal dari Majelis Ulama Indonesia. Kualitas daging yang dihasilkan juga sudah diuji secara berkala di laboratorium.¹¹

O'Chicken mulai bergabung sebagai mitra Grab-Food pada tahun 2017. Bagi O'Chicken dengan adanya layanan Grab-Food menjadi suatu kemajuan bagi usahanya, mereka tidak harus menyiapkan anggaran untuk layanan pesan antar karena semuanya sudah diakomodir oleh pihak Grab. Grab menyebut rekan bisnis dari pengusaha kuliner yang mendaftar dengan sebutan mitra. Perlu diketahui sebagian masyarakat Indonesia lebih senang membeli makanan dari restoran waralaba cepat saji menggunakan aplikasi dikarenakan adanya pemberian promo potongan harga dan potongan ongkos kirim yang bisa dinikmati melalui layanan Grab-Food. Gaya hidup masyarakat saat ini yang hobi memesan makanan merupakan salah satu yang melandasi penggunaan layanan Grab-Food yang

¹¹ <https://www.ochicken.co.id/> diakses pada tanggal 20 September 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

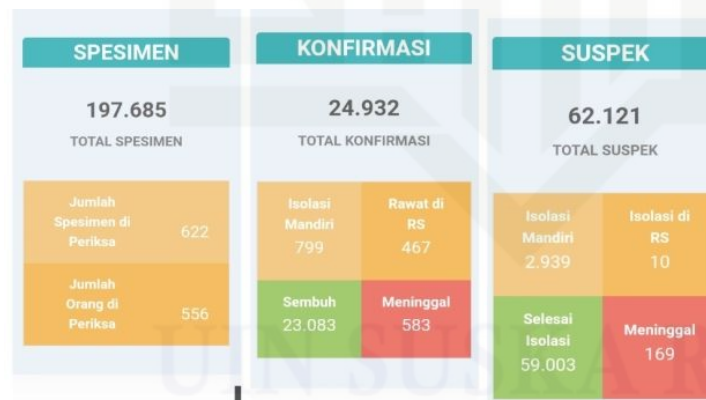
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

semakin meningkat. Terutama dari sudut pengusaha kuliner, mereka menggunakan layanan Grab-Food untuk memudahkan memasarkan makanannya.

Tahun 2020 mencatat sejarah baru bagi dunia, salah satu nya juga bagi Negara Indonesia, Di zaman modern dan serba digital ini, manusia sedang diberi cobaan, yaitu munculnya suatu virus yang bernama Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*), virus ini dengan cepat menyebar ke seluruh penjuru. Krisis kini melanda dunia di berbagai sektor. Mulai dari sektor ekonomi, sosial, hingga agama. Sejarah awal Covid-19 dan proses penyebarannya perlu diketahui. Sebuah penyakit menular dan mematikan yang disebabkan oleh SARSCoV-2, salah satu jenis dari coronavirus. Hingga saat ini kasus Covid-19 di Indonesia semakin hari semakin melejit, terkhusus di daerah Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau.

Gambar I.1

Kasus Masyarakat Terpapar Covid-19 di Riau Per tanggal 4 Januari 2021



Sumber : Riau Tanggap Covid-19: [Corona.riau.go.id](https://corona.riau.go.id)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari gambar I.1 di atas, dapat kita ketahui bahwa kasus masyarakat Riau khusus nya di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang terpapar akibat virus Covid-19 per tanggal 4 januari 2021, jumlah nya sangat cepat melonjak dalam waktu yang singkat sehingga membuat kepanikan dari segala kalangan. Di sektor bisnis, gejala kepanikan yang terjadi yaitu menyebabkan terjadinya penurunan daya beli, penurunan produksi, menurunnya permintaan, pendapatan sehingga menjadikan beban biaya produksi semakin berat.

Adapun pemaparan diatas sesuai dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan senior O'Chicken, O'Chicken sudah 3 tahun bergabung sebagai mitra Grab-Food yaitu sejak tahun 2017 sampai sekarang, ia mengatakan O'Chicken juga sudah termasuk sebagai Resto pilihan di menu Grab-Food, beberapa konsumen menyambut baik dan merasa terbantu ketika O'Chicken sudah terdaftar di aplikasi Grab karena dapat memudahkan mereka untuk memesan makanan.¹²

Dapat dilihat dari data penjualan O'Chicken dari bulan Januari-Agustus 2020, dimana pada bulan Maret sudah mulai maraknya virus Covid-19 di Indonesia dan banyak kegiatan yang dihentikan oleh pemerintah, baik itu kegiatan bekerja, belajar mengajar, sampai kepada dilarangnya operasi makan di tempat pada setiap cafe/restoran. Dan hal ini mengakibatkan penjualan mengalami fluktuasi setiap bulannya.

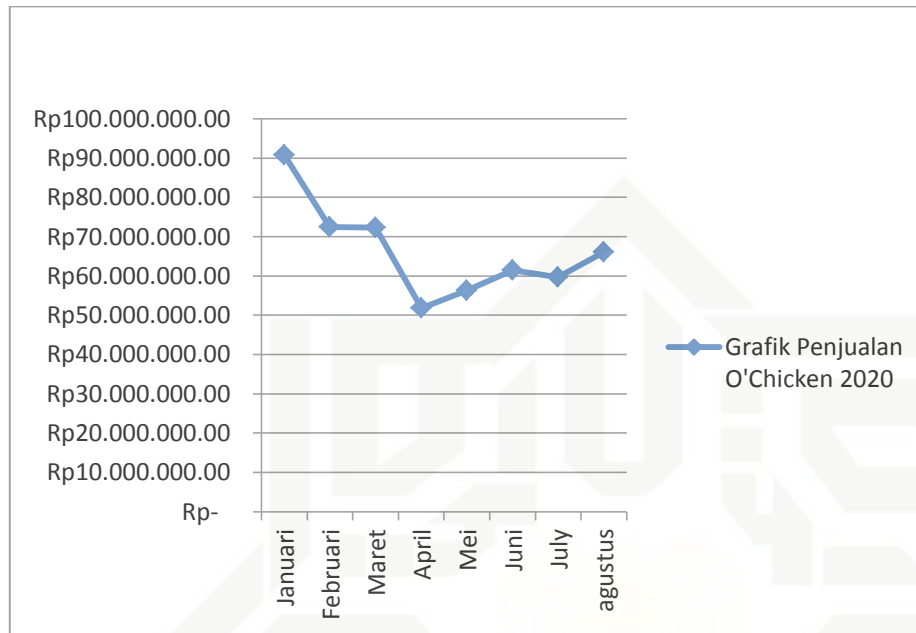
¹² Linda Erdina, Karyawan Senior *O'Chicken*, Wawancara, Kota Duri, Tanggal 30 September 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

GAMBAR I. 2

Data Penjualan O'Chicken Januari-Agustus 2020



Sumber: O'Chicken Duri

Berdasarkan gambar I.2, menunjukkan penjualan O'Chicken masih mengalami fluktuasi setiap bulannya. Dalam hal ini memberikan gambaran bahwa masih ada kejanggalan pada pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian konsumen pada masa pandemi Covid-19 dan memiliki kecenderungan yang tidak tetap serta cenderung menurun, sehingga mengakibatkan jumlah penjualan mengalami fluktuasi setiap bulannya dan tidak terdapat kenaikan yang signifikan dari bulan Januari 2020.

Berdasarkan latar belakang di atas, banyak usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk menarik konsumen walau di masa pandemi Covid-19 ini, dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai adanya pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian. Maka dengan ini penulis memilih penelitian yang berjudul **“Pengaruh Layanan *Food Delivery* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner Ayam O’Chicken Duri Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”**.

B. Batasan Masalah

Agar peneliti lebih terarah dan fokus sekaligus mendalam terhadap hasil penelitian, penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Penulis membatasi hanya berkaitan dengan “Pengaruh Layanan *Food Delivery* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner Ayam O’Chicken Duri Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian konsumen kuliner ayam O’Chicken Duri pada masa pandemi Covid-19?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam mengenai pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian konsumen kuliner ayam O’Chicken Duri pada masa pandemi Covid-19?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian:

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian konsumen ayam O'Chicken Duri pada masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi Islam mengenai pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian konsumen kuliner ayam O'Chicken Duri pada masa pandemi Covid-19.

2. Manfaat Penelitian

1. Sebagai syarat bagi penulis untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar sarjana.
2. Sebagai pedoman dan atau sumbangan pemikiran bagi O'Chicken Duri dalam menentukan pengaruh layanan *food delivery* guna meningkatkan keputusan pembelian konsumen dimasa yang akan datang.
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang dapat dipertimbangan, karena dengan adanya layanan yang baik diharapkan mampu menarik minat konsumen untuk mengambil keputusan pembelian.
4. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi masukan dan membantu bagi pihak lain yang ingin mempelajari hal serupa dengan penelitian ini.

E. Metodologi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang akan penulis lakukan untuk memperoleh data dan informasi adalah outlet O'Chicken di Jalan Mawar No

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

16, Kelurahan Balik Alam, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Duri-Riau. Alasan pemilihan lokasi tersebut yaitu dengan adanya teknologi yang semakin berkembang saat ini penulis ingin mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan pengantaran makanan terhadap konsumen, karena masih belum ada yang melakukan penelitian di outlet O'Chicken Duri tersebut. Pada penelitian ini penulis berharap bisa mengetahui seperti apa pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen sehingga dapat memutuskan untuk membeli.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- Subjek penelitian ini adalah pimpinan cafe O'Chicken, karyawan cafe O'Chicken, dan konsumen O'Chicken.
- Objek penelitian ini adalah pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian konsumen kuliner ayam O'Chicken Duri pada masa pandemi Covid-19.

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas ciri-ciri yang telah ditetapkan. Populasi merupakan sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu.¹³ Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengkonsumsi kuliner O'Chicken dengan menggunakan layanan *food delivery* atau GrabFood. Karena

¹³ Widhi Kurniawan, Agung dan Puspitaningtyas, Zarah. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta : Pustaka Buku, 2016), h.66.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti maka peneliti mencari rata-rata perkiraan populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah 4 orang pemilik/owner, 6 orang karyawan dan konsumen O'Chicken Duri. Jumlah masyarakat Kecamatan Mandau ini bisa berpotensi menjadi konsumen yang menggunakan layanan Grab-Food pada masa pandemi Covid-19, apalagi di masa sekarang yang semuanya serba online rata-rata semua kalangan mulai dari anak-anak hingga orang dewasa sudah memiliki yang nama smartphone yang dengan mudah mendownload aplikasi Grab. Total masyarakat Mandau di lihat dari data BPS Kabupaten Bengkalis per tanggal 31 Desember Tahun 2019 sebanyak 150.806. Jadi perkiraan pelanggan O'Chicken Duri yang menggunakan layanan *food delivery* pada masa Covid-19 ini adalah sebanyak jumlah masyarakat kecamatan Mandau, Duri.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Analisis data sampel secara kuantitatif menghasilkan statistik sampel (*sample statistics*) yang digunakan untuk mengestimasi parameter populasinya (*population parameters*). Peneliti dapat meneliti seluruh elemen atau anggota populasi (sensus) atau meneliti sebagian dari elemen populasi (penelitian sampel).¹⁴ Untuk menentukan ukuran sampel penelitian pada pemilik dan karyawan, penulis menggunakan teknik *Purposive Sampling*, dan didapatkan sebanyak 1

¹⁴ Ibid, h.67.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

owner dan 1 karyawan yang diwawancarai, untuk sampel konsumen penulis menggunakan rumus Slovin karena dalam rumus Slovin terdapat unsur kelonggaran atas ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel. Rumus yang digunakan yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah elemen/ anggota sampel

N = Jumlah elemen/ anggota populasi

e = Tingkat kesalahan/ nilai toleransi

Jumlah populasi adalah 150.806 dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 10%, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% agar penulis mudah dalam melakukan perhitungan dalam penelitian.

Maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$= \frac{150.806}{1 + 150.806 (0,1)^2}$$

$$= \frac{150.806}{1 + 1508,06}$$

$$= \frac{150.806}{1509,06}$$

=99,93 di bulatkan menjadi 100

Jadi, jumlah sampel untuk konsumen dalam penelitian ini adalah 100 responden. Adapun teknik penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang penentuannya didasarkan pada kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*accidental*) bertemu dengan peneliti maka akan digunakan sebagai sampel.¹⁵

4. Sumber data

Ada dua jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder .

a. Sumber data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan yaitu berupa data dari Pihak O'Chicken dan data kuesioner yang berasal dari para konsumen.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui sumber lain atau sumber kedua yang bukan dari sumber aslinya. Data sekunder biasanya diperoleh dari riset perpustakaan, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian atau laporan-laporan peneliti terdahulu.

¹⁵ *Ibid* h. 70.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.¹⁶ Pengamatan langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran secara nyata baik mengenai subjek dan objek penelitian.

b. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya-jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber atau sumber data. Metode wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah metode wawancara terstruktur. Metode wawancara terstruktur merupakan teknik wawancara yang dilakukan dengan berdasarkan pada daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis sebagai panduan/ pedoman.¹⁷ Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dan keterangan secara langsung yang ditujukan kepada Pimpinan/Owner dan Karyawan O'Chicken Duri.

c. Kuesioner

Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya-jawab dengan responden). Ada

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.85.

¹⁷ Widhi Kurniawan, Agung dan Puspitaningtyas, Zarah. *Op.Cit*, h.81.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2 metode dalam kuesioner yaitu yang pertama metode kuesioner tertutup, merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau daftar pertanyaan yang telah ditentukan pilihan jawabannya. Yang kedua metode kuesioner terbuka, merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau daftar pertanyaan yang tidak menyediakan pilihan jawaban, narasumber diberikan kesempatan untuk menjawab pertanyaan secara bebas. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kuesioner tertutup.¹⁸ Dalam kuesioner ini telah dipersiapkan sejumlah pernyataan yang akan disebar dan ditujukan kepada konsumen O'Chicken Duri.

d. Dokumentasi

Metode Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.¹⁹

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui antara pengaruh layanan *food delivery* (X) terhadap keputusan pembelian konsumen kuliner ayam O'Chicken (Y) pada masa pandemi Covid-19. Teknik analisis data digunakan untuk menjawab dari rumusan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan

¹⁸ *Ibid*, h.82.

¹⁹ Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h.66.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kesimpulan dari hasil penelitian. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif.

Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengkajian fenomena secara lebih rinci atau membedakannya dengan fenomena yang lain.²⁰ Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²¹

a. Uji instrumen penelitian

1) Uji validitas

Merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui keabsahan/ ketepatan/ kecermatan suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu item pertanyaan disebut valid, apabila mampu melakukan pengukuran sesuai dengan apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment, yaitu mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total. Skor total sendiri adalah skor yang diperoleh dari penjumlahan skor item untuk instrumen tersebut. Menurut sugiyono, dapat digunakan rumus sebagai berikut :²²

²⁰ Lijan Poltak Sinambela, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2014), h. 66.

²¹ *Ibid*, h.67.

²² Sugiyono, *Op. Cit*, h.273.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$R_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} - (n\sum y)^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

N= jumlah data

X = variable pertama

Y= variable kedua

2) Uji reliabilitas

Merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan (tingkat kepercayaan) suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu instrumen penelitian dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang relatif tetap (konsisten). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *internal consistency reliability* yang menggunakan *alpha cronbach* untuk mengidentifikasi seberapa baik hubungan antara item-item dalam instrumen penelitian.²³

b. Uji asumsi klasik

1) Uji normalitas

²³Widhi Kurniawan, Agung dan Puspitaningtyas, Zarah , *Op.Cit* ,h.98.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model *regresi*, variabel pengganggu atau *residual* memiliki distribusi normal atau tidak. Model *regresi* yang baik harus memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal.²⁴

2) Uji autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi yang terjadi antara anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam *times series* atau pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode. Jika ada, berarti terdapat autokorelasi. Dalam penelitian ini keberadaan autokorelasi di uji dengan durbin Watson.

3) Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED.²⁵

²⁴Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta:Kencana, 2017),h.234.

²⁵ Lijan Poltak Sinambela, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Op.Cit , h.169.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Uji hipotesis penelitian.

1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau pun kausal satu *variable independen* dengan satu *variable dependen*.

Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :²⁶

$$Y' = a + bX$$

Keterangan :

Y' = Subyek atau nilai dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a = Harga Y bila $X = 0$ (harga konstan).

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

2) Uji t

Analisis perbandingan satu variabel bebas dikenal dengan Uji t atau t test. Tujuan uji t ini adalah untuk mengetahui perbedaan variabel yang dihipotesiskan.²⁷ Uji t Dapat dihitung dengan rumus korelasi pearson product moment sebagai berikut :²⁸

²⁶ Sugiyono, *Op.Cit*, h.300.

²⁷ Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik*, (Bandung : Alfabeta. 2014), h.116.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t =Nilai uji-t

r =Nilai korelasi

n = Besarnya Sampel

3) Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.²⁹

7. Teknik Penulisan

- a. Metode Deduktif adalah mengumpulkan data-data yang hubungannya dengan masalah yang akan di teliti, kemudian data tersebut dianalisis dan diambil kesimpulan secara khusus.

²⁸ Sulyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta : Andi,2009), h.198.

²⁹ Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik, *Op.Cit*, h.70.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Metode Deskriptif adalah menggambarkan secara tepat masalah yang akan diteliti sesuai dengan data yang diperoleh.
- c. Metode Korelatif adalah melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih.

F. Model Kerangka Berpikir

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini (model hubungan antara variabel) bisa digambarkan sebagai berikut :

Gambar I. 3

Kerangka Berpikir

Variabel Independen (X)

Variabel Dependen (Y)



G. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang kita hadapi. Dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan jawaban yang benar maka seorang ilmuwan seakan-akan melakukan suatu integrasi terhadap alam.³⁰ Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan masih berdasarkan

³⁰ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Cita Pustaka Media, 2012), h.9.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.³¹ Dalam hal ini di dapatkan hipotesis sebagai berikut :

Ho : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Layanan *Food Delivery* terhadap keputusan pembelian konsumen kuliner ayam O'Chicken Duri pada masa pandemi Covid-19.

Ha : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Layanan *Food Delivery* terhadap keputusan pembelian konsumen kuliner ayam O'Chicken Duri pada masa pandemi Covid-19.

³¹Sugiyono. *Op.Cit*, h.99.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TABEL I.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Layanan <i>Food Delivery</i> (X)	Layanan <i>online food delivery</i> adalah sebuah layanan <i>online to offline</i> (O2O). Platforms layanan <i>online food delivery</i> memiliki banyak restoran, melayani dan menghubungkan antara restoran dengan konsumen.	1. Berwujud/ bukti fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Empati (<i>Emphaty</i>) 3. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 4. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 5. Jaminan (<i>Assurance</i>)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2	Keputusan Pembelian (Y)	Menurut Kotler, keputusan pembelian adalah proses yang menggambarkan tahapan yang dialami oleh konsumen dalam memutuskan akan membeli atau tidak.	1.Kemantapan sebuah produk 2.Kebiasaan dalam membeli produk 3.Memberikan rekomendasi kepada orang lain 4.Melakukan pembelian ulang
---	-------------------------	---	---

H. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran secara keseluruhan mengenai isi dalam penelitian ini, maka penulisan tugas akhir ini terdiri dari beberapa bab dan sub bab. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, model kerangka berpikir, dan hipotesis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II : GAMBARAN UMUM O'CHICKEN DURI

Dalam bab ini berisi pemaparan tinjauan umum mengenai profil perusahaan yang meliputi sejarah singkat, visi, misi, struktur organisasi, fungsi jabatan, produk yang ditawarkan perusahaan, dan aktivitas usaha perusahaan tersebut.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang mendukung penulisan skripsi seperti pengertian dari istilah yang digunakan, serta teori-teori mengenai layanan dan keputusan pembelian konsumen secara umum dan dalam perspektif ekonomi Islam.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan pokok masalah, terutama yang berhubungan dengan pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian konsumen kuliner ayam O'Chicken Duri di masa pandemi Covid-19 yang di kaitkan dengan analisis Ekonomi Islam.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dan saran yang dikemukakan oleh penulis atas dasar analisa yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM O'CHICKEN DURI

A. Sejarah Berdirinya O'Chicken

Di masa sekarang ini tidak banyak orang yang mampu serta memiliki keberanian untuk membuka sebuah bisnis dan memilih meninggalkan situasi pekerjaannya yang cukup mapan, Hal ini merupakan sebuah pilihan baru yang mungkin tidak mudah pula untuk dijalani.

O'Chicken merupakan singkatan dari *organic chicken* yaitu sebuah bisnis kuliner milik pasangan suami istri yakni ibu Redia dan bapak Luqman Hakim, Ibu Redia merupakan seorang wanita yang memutuskan untuk pensiun dini dari pekerjaannya dan memilih untuk melanjutkan bisnis yang ia geluti sejak masih bekerja dan juga sempat berada di masa kritis. Ibu Redia dan suami nya saling bahu membahu untuk bangkit kembali melanjutkan bisnis tersebut. Hingga kini ia telah menuai hasil dari usahanya tersebut dengan memiliki lebih dari 100 outlet O'Chicken yang dirintis sudah ekspansi dan tersebar di seluruh penjuru nusantara.

Munculnya ide membuka kuliner O'Chicken sebenarnya berasal dari anak-anak Ibu Redia dan Bapak Luqman yang sangat menyukai ayam goreng, namun setiap kali mengkonsumsi ayam goreng, kulit anak-anak mereka menjadi gatal-gatal. Dari hasil pemeriksaan dokter, terbukti bahwa obat-obatan antibiotik pada ayam dan hormon penggemuk ayam yang membuat konsumen yang memiliki riwayat alergi bertambah buruk kondisinya. Inilah alasan utama Ibu Redia mendirikan bisnis kuliner ayam organic ini, yaitu memberikan solusi kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen yang mencari makanan halal dan sehat tetapi tetap dengan rasa yang nikmat dan lezat .

O'Chicken menggunakan sistem kemitraan waralaba, yaitu kerjasama di bidang bisnis antara dua atau lebih perusahaan yang mempunyai kontrak atau perjanjian antara pemilik waralaba (*franchisor*) dan penerima (*franchise*). Dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan. O'Chicken telah memiliki banyak cabang yang tersebar di penjuru nusantara, salah satunya outlet di Kota Duri yang beralamat di Jalan Mawar No.16 Kelurahan Balik Alam, Kecamatan Mandau yang didirikan oleh dr. Fidel Fuadi dan 3 orang rekannya yaitu dr. Efriyanti, dr. Ema, dan H. Khairul Umam pada bulan Februari tahun 2016. Hingga saat ini O'Chicken Duri sudah beroperasi selama 5 tahun dan mempunyai 6 orang karyawan. O'Chicken mempunyai *Motto* "Lebih Sehat dan Lezat".

Perbedaan O'Chicken dari produk sejenis lainnya yaitu menggunakan ayam organik yang dibudidayakan secara alami tanpa antibiotic dan tidak disuntik hormon, menggunakan pakan alami seperti jamu ternak, dedak, dan, madu dan pakan alami lainnya. Selain itu, dalam mengejar bobot ayam, Ibu Redia tidak menggunakan bahan kimia sintesis, namun menggunakan ramuan herbal berupa jamu khusus sebagai probiotik alami, tidak menggunakan MSG atau vetsin sehingga menghasilkan daging ayam yang lebih sehat, rendah lemak dan bebas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

bakteri yang membahayakan. Serta dipotong manual secara syar'i di RPA (Rumah Pemotongan Ayam) yang bersertifikat halal MUI.³²

Di Kota Duri ada banyak restoran cepat saji yang juga menjual produk ayam goreng. Namun penulis memilih untuk melakukan penelitian pada O'Chicken Duri karena O'Chicken adalah pelopor pertama munculnya restoran cepat saji berbahan baku ayam organik, dan satu satu nya restoran ayam goreng di Kota Duri yang menggunakan ayam organic sebagai menu utamanya.

Selain itu penulis juga tertarik dikarenakan mulai dari proses ternak, perawatan, pemotongan hingga diolah menjadi sebuah makanan siap saji, O'Chicken menggunakan konsep syar'i yang mengutamakan halal dan *thoyib*, dan juga penulis tertarik dengan kisah perjuangan Ibu Redia selaku Owner O'Chicken yang rela pensiun dini dari tempat ia bekerja sebelumnya.

B. Visi dan Misi O'Chicken

O'Chicken memiliki visi dan misi yakni sebagai berikut :

1. Visi : Menjadi perusahaan yang menciptakan pengusaha-pengusaha muda dan pengusaha muslim di Indonesia yang handal, tangguh, dan sukses dengan landasan yang sesuai syariah Islam.
2. Misi
 - a. Membuka kesempatan kepada masyarakat untuk berbisnis kuliner berbasis makanan organik, halal dan *thoyyib*.

³² H.Khairul Umam, Pemilik *O'Chicken*, *Wawancara*, Kota Duri, Tanggal 06 Januari 2021.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Membuka kesempatan masyarakat memasarkan ayam organik, melalui jaringan rumah makan internal, supermarket, instansi, atau perseorangan.
- c. Menciptakan berbagai jenis makanan sehat berbahan dasar ayam organik secara kontinu.
- d. Memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen yang mencari makanan sehat dan tetap enak.³³

C. Struktur Organisasi O'Chicken Duri

Organisasi adalah keseluruhan perpaduan unsur manusia dan non manusia yang masing-masing memiliki fungsi dalam mencapai tujuan.³⁴ Organisasi didefinisikan sebagai wadah yang terorganisir, terdiri dari orang-orang (manusia) atau sekumpulan orang yang melaksanakan kegiatan tertentu, dan terbagi dalam beberapa bagian atau unit. Di dalam organisasi terdapat struktur, proses kerja dan perilaku manusia³⁵

Struktur organisasi merupakan gambaran umum perusahaan secara sederhana, struktur organisasi memperlihatkan tingkatan-tingkatan dalam suatu organisasi yang memberikan perintah, menjalankan, melaksanakan, serta siapa yang memutuskan kebijaksanaan dan lain-lain.

³³ Linda Erdina, Karyawan Senior *O'Chicken*, *Wawancara*, Kota Duri, Tanggal 07 Januari 2021.

³⁴ H. Muhammad Rifa'I dan Muhammad Fadhli, *Manajemen Organisasi*, (Medan: Cita Pustaka, 2013), h.59.

³⁵ Agus, *Manajemen Organisasi*, (IAIN Mataram, 2016), h.21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

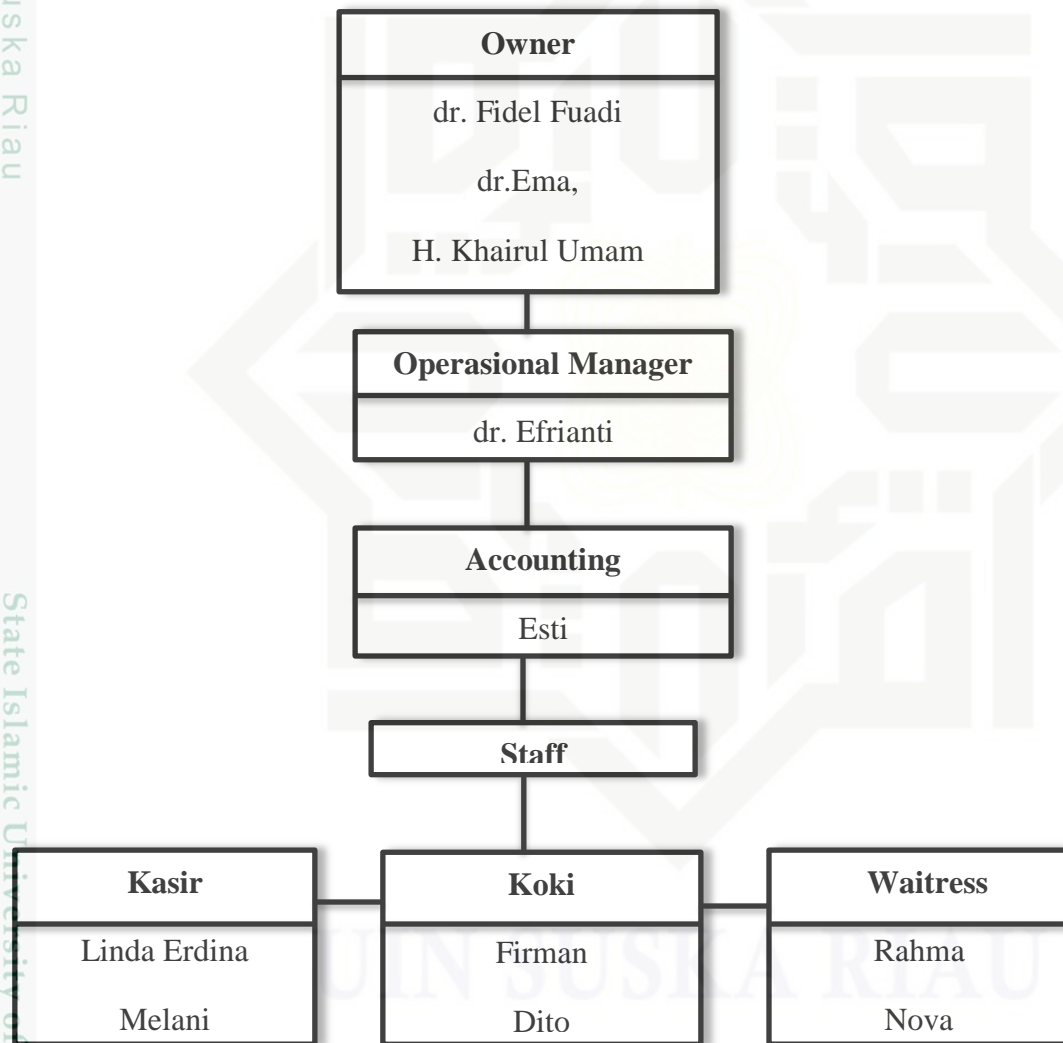
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur organisasi merupakan skema pembagian tugas masing-masing bagian, Tanpa adanya pembagian tugas yang jelas maka suatu perusahaan tidak dapat menjalankan tugas dengan efektif dan efisien sehingga akan berdampak bagi kelangsungan hidup perusahaan. Berikut struktur organisasi O'Chicken Duri :

Gambar II. 1

Struktur Kepengurusan O'Chicken Duri



Sumber : O'Chicken Duri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar II. 2

Logo O'Chicken



D. Uraian Tugas Bisnis O'Chicken Duri

Adapun uraian tugas kerja usaha O'Chicken Duri dapat disusun menurut bidang dan tugasnya masing-masing, yaitu sebagai berikut:

1. Owner/ Pemilik

Owner atau pemilik adalah jabatan untuk jajaran eksekutif tertinggi dalam suatu perusahaan. Tugas dari Owner adalah bertanggung jawab atas berjalannya perusahaan. Adapun uraian tugas-tugas Owner adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas seluruh operasi dan kegiatan yang berjalan di O'Chicken Duri.
- b. Mengatasi dan bertanggung jawab terhadap segala permasalahan atas pelaksanaan tugas yang dijalankan para karyawan.
- c. Merencanakan, mengelola, dan menganalisis segala aktivitas fungsional bisnis seperti operasional, sumber daya manusia, keuangan, dan pemasaran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Operasional Manager*

Manager operasional adalah profesi di bidang operasional yang bertanggung jawab atas manajemen tenaga kerja, produktivitas, kontrol kualitas dan keselamatan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Adapun tugas dari manager operasional adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan efektivitas operasional perusahaan.
- Mengawasi persediaan barang distribusi, penyedia jasa, dan letak fasilitas operasional.
- Mengawasi kualitas produk.
- Memiliki tugas sebagai pengawas, merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis perusahaan.
- Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya.
- Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan
- Memiliki tugas untuk mengontrol mengarahkan, dan memberikan evaluasi terhadap kinerja dan hasil kerja para staf.

3. *Accounting*

- Menyusun dan membuat laporan keuangan
- Melakukan pengaturan administrasi keuangan restoran
- Menyusun dan membuat anggaran pendapatan dan belanja secara periodik
- Melakukan pembayaran gaji karyawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. *Staff*

a. Kasir

- 1) Menjalankan proses penjualan dan pembayaran, serta melakukan pencatatan atas semua transaksi, baik transaksi secara langsung di tempat, ataupun yang memesan menggunakan jasa grab-food.
- 2) Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai suatu produk.
- 3) Melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang.

b. Koki

- 1) Menjaga secara keseluruhan kualitas bahan baku dan menu yang dijual oleh restoran.
- 2) Membuat resep makanan atau minuman, menentukan dan menakar bahan-bahan apa saja yang diperlukan, kemudian memasak dan menyajikan masakannya.

c. *Waitress*

- 1) Mencatat pesanan dan memastikan ketetapan pesanan.
- 2) Mengantarkan makanan atau minuman dari dapur ke pelanggan untuk disajikan.³⁶

³⁶ Linda Erdina, Karyawan Senior *O'Chicken*, Wawancara, Kota Duri, Tanggal 07 Januari 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Produk O'Chicken Duri

O'Chicken merupakan restoran cepat saji berbahan baku organik.

Berikut produk-produk yang terdapat pada O'Chicken Duri :

Tabel II. 1

Daftar Menu O'Chicken Duri

No	Jenis	Daftar Menu
1	Aneka makanan organik	Ayam fried chicken : paha atas, paha bawah ,dada, sayap
		Cordon bleu (regular)
		Chicken katsu
		Ayam penyet
		Ayam lada hitam
		Ayam bakar
		Spageti ayam organik
		Burger ayam organik
		Sup ayam organik
		Ayam saus teriyaki
		Kentang goreng
2	Aneka minuman	Teh es
		Es milo

Hak cipta milik UIN Suska Riau	Lemon tea
	Jus mangga
	Jus jeruk
	Jus alpukat
	Jus sirsak
	Jus melon
	Jus terong belanda
	Jus mentimun
	Jus tomat
	Jus naga

Sumber : O'Chicken Duri 2020

F. Aktivitas Usaha O'Chicken

Aktivitas bisnis kuliner ayam O'Chicken Duri ini berlangsung setiap hari yang beroperasi mulai dari jam 08.00 WIB hingga jam 22.00 WIB. Selain melayani transaksi di tempat, sejak tahun 2017 O'Chicken juga sudah bekerja sama dan menjadi mitra dengan sebuah jasa *delivery order* yaitu Grab. Kuliner O'Chicken sudah terdaftar sebagai restoran pilihan pada menu Grab Food, hal ini dapat memberikan kemudahan kepada para konsumen untuk melakukan pembelian.³⁷

³⁷ Linda Erdina, Karyawan O'Chicken, Wawancara, Kota Duri, Tanggal 08 Januari 2021.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan adalah perihal atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan dengan memberikan kemudahan yang berhubungan dengan jual beli barang atau jasa.³⁸

Pada dasarnya, bagi orang yang menggunakan sebuah layanan maka akan cenderung mengharapkan adanya suatu pelayanan yang baik dalam arti berkualitas tinggi. Apabila jasa atau pelayanan yang dirasakan dan diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan akan baik dan memuaskan.

Menurut Utami Pelayanan merupakan suatu keinginan konsumen untuk dilayani, dan pelayanan tersebut tentunya berhubungan dengan penjualan produk yang akan dibeli konsumen, misalnya pemberian fasilitas alternatif pembayaran atau pemasangan perlengkapan, pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas, manfaat, kepuasan dari sesuatu yang ditawarkan.³⁹

³⁸ Kbbi daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id>. di akses pada 25 Maret 2021.

³⁹ Lina Aryani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Secara Online di Online Shop Lazada", (Yogyakarta, 2016), Jurnal vol .3 No.1, h. 41.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, pengertian pelayanan menurut Moenir merupakan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁴⁰

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan konsumen. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan konsumen.⁴¹

Suatu cara perusahaan untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dan pelayanan dengan baik dari pesaingnya dengan konsisten, dengan hal itu maka harapan pelanggan terpenuhi sesuai dengan keinginan pelanggan itu sendiri.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan sebuah, cara, proses atau sistem tertentu yang diberikan kepada

⁴⁰ Moenir, A.S, *Manjemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, Jakarta,2016), h.26-27.

⁴¹ M Anang Firmansyah, *Pemasaran dan Produk (Planning & Strategi)*, (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), h.222.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang lain dalam hal ini para konsumen agar kebutuhan mereka tersebut dapat terpenuhi dan sesuai dengan yang diharapkan.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas jasa atau pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

- a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
- c. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- d. *Empathy* (empati), yaitu meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

e. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.⁴²

3. Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Di dalam agama Islam telah di jelaskan bahwa sesama umat beriman harus saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, dan tidak di benarkan untuk tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.

Menurut ensiklopedi Islam, pelayananan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut :

1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*). Qutub (1992) mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia

⁴² Farida jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Jakarta : Ghalia Indonesia,2009), h.51.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

2. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan.. Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia.
3. Prinsip Persamaan (*Musawah*). Semua manusia adalah sama, yaitu sama-sama dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu: 1). Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. 2). Orang-orang durhaka, celaka dan hina disisi Allah.
4. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.

5. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*). Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut. maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”
6. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuwah*). *Ukhuwah* yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.⁴³

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang di jelaskan dalam Al-Quran surah Al-baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ^{٢٦٧}
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ^{٢٦٨}
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ - ٢٦٧

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan)

⁴³Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis), vol.2, No.2, h.143-147.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.”

B. Layanan *Food Delivery*

1. Pengertian Layanan *Food Delivery*

Menurut Mawarsari *delivery service* (layanan antar) mengandung pengertian yaitu merupakan salah satu bentuk jasa yang memberikan kemudahan berupa suatu pelayanan untuk mengantarkan pesanan yang dipesan oleh pelanggan ke suatu tempat sesuai dengan keinginan mereka.⁴⁴

Sebuah cara untuk memenangkan persaingan dalam industri bisnis dapat melalui *service delivery* (layanan antar). Indikator dalam penilaian *service delivery* yang dapat diwujudkan melalui persepsi konsumen dirasakan melalui bagaimana bukti fisik memberi kenyamanan, kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi dan bagaimana pegawai mampu memberikan rasa yakin, percaya melakukan tindakan yang santun, nyaman dan memberikan respon positif kepada konsumen. Unsur-unsur pembentuk *service delivery* untuk lebih memberikan penilaian *excellent* oleh konsumen saat ini dapat melalui peningkatan teknologi yang mampu memberikan nilai lebih, karena konsumen selalu menginginkan hal yang cepat, tepat dan mudah. Bila *service delivery* dapat dirasakan melebihi dari apa yang

⁴⁴ Mawarsari, D. *Pengaruh Pelayanan Pesan Antar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Cepat Saji Mc Donald di Bandar Lampung*. (Skripsi :Universitas Lampung,2008), h. 34.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diharapkan konsumen tentunya akan memberikan dampak jangka panjang, salah satunya adalah akan terbentuk citra positif dipikiran konsumen.⁴⁵

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian layanan antar adalah suatu aktivitas dan pemberian layanan atau jasa dimana pelanggan memesan produk yang disediakan produsen dan biasanya menggunakan media komunikasi melalui telepon atau internet lalu produk yang dipesan akan diantarkan sampai ke tempat tujuan pelanggan tanpa perlu datang dan bertemu langsung dengan penjual / produsen.

2. Faktor-Faktor *Delivery Service*

Dibawah ini adalah faktor faktor yang mempengaruhi akan kesuksesan maupun kegagalan suatu layanan antar (*Delivery Service*) menurut Henriette Bjerreskov Dinitzen adalah :

1. *Delivery time*

Waktu pengiriman dari titik dimana pelanggan memesan produk sampai ke titik dimana produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak.

2. *Delivery Flexibility*

Adalah penilaian sejauh mana pelanggan dapat memiliki pesannya secara fleksibel (waktu dan produk merupakan kunci utama). Saat dimana

⁴⁵ Tatang kusmayadi, *Sistem Penyampaian Jasa (Service Delivery) Sebagai Salah Satu Faktor Pembentuk Citra Perusahaan atau Organisasi*, (Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi), vol IV No.1, h.1-16.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan membutuhkan produk dan produsen mampu memberikan sesuai dengan tempat dan waktu yang secara acak. Maka layanan antar tersebut dapat dikatakan fleksibilitas.

3. *Delivery accuracy*

Adalah penilaian dimana perusahaan dapat menjamin produk yang dikirim tepat dengan waktu yang dijanjikan dan tidak ada kekurangan maupun kesalahan items/produk yang dipesan. Hal ini dapat dilihat dari banyak atau sedikit nya pelanggan mengembalikan pesanan mereka sehingga perusahaan harus mengirimkan kembali produk sesuai yang dipesan.

4. *Stock service*

Penilaian dimana stock akan produk suatu perusahaan harus sesuai dengan orderan yang masuk dari pelanggan. Apabila stock perusahaan tidak sesuai maka hal ini dapat menjadi suatu pemicu kegagalan layanan antar (*home delivery service*). Pelanggan tidak akan puas apabila pesanan sudah dilakukan tetapi produk yang diharapkan tidak diantar / stock telah habis.

5. *After-Sales Service*

Kemampuan dimana suatu perusahaan dapat tetap mempertahankan para pelanggan setelah melakukan penjualan. Menciptakan strategi strategi yang menarik bagi pelanggan dan terus mempertahankan standard kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan sebagai salah satunya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sehingga pelanggan dapat menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan.

6. *Order Management*

Faktor ini menjelaskan bagaimana perusahaan menangani informasi tentang pesanan pelanggan, apakah pelanggan diinformasikan secara teratur dan sesuai mengenai status pemesanan, kemungkinan penundaan atau perubahan pesanan dan berapa lama waktu yang dibutuhkan bagi perusahaan untuk merespon masalah yang timbul dari pelanggan maupun perusahaan.

7. *Marketing and communication*

Menjelaskan bagaimana informasi yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan tentang produk yang dijual apakah sudah jelas dan dapat dimengerti oleh pelanggan. Bagaimana sebuah komunikasi dengan pelanggan merupakan suatu hubungan yang sangat penting dalam sebuah layanan antar. Lalu untuk marketing, penilaian apakah pemasaran yang dilakukan sudah berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan profit untuk perusahaan.

8. *E- Information*

Merupakan fleksibilitas akan pemesanan atau informasi melalui media online. Info akan produk, cara pemesanan, kualitas produk dan status pembayaran dan status pemesanan. Data akan informasi pelanggan merupakan hal yang penting dalam aspek keamanan sehingga data



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut harus dijamin dan dijaga sebaik mungkin sebagai aset perusahaan.

3. Layanan *Food Delivery* Dalam Islam

Dalam Islam perbuatan jasa atau pelayanan di sebut dengan *Ijarah*. Lafal *al-Ijarah* dalam bahasa arab berarti upah, sewa, jasa, atau imbalan. *Al-ijarah* merupakan salah satu bentuk kegiatan muamalah dalam memenuhi keperluan hidup manusia, seperti sewa-menyewa, kontrak, atau menjual jasa.⁴⁶

Berdasarkan pendapat syaikh Syihab Al-Din dan Syaikh Umairah juga mempunyai pandangan berhubungan dengan *ijarah* yaitu akad atas manfaat yang diketahui dan di sengaja untuk memberi dan membolehkan dengan imbalan yang diketahui saat itu.⁴⁷

Akad *ijarah* apabila dilihat dari objeknya menurut ulama fiqih di bagi menjadi 2 antara lain:

a. *Ijarah* yang bersifat manfaat

Pada *ijarah* ini benda atau barang yang disewakan harus memiliki manfaat. Dengan perkataan lain, terjadinya sewa menyewa yang

⁴⁶ H.Syaikhu, Ariyadi dan Norwili, *Fikih Muamalah "Memahami Konsep dan Dialektika Kontemporer"*, (K-Media : Yogyakarta), h.135.

⁴⁷ Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muamalah Dari Klasik Hingga Kontenporer*, (UIN Maliki Press : Malang), h.50.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berpindah hanyalah manfaat dari benda yang disewakan. Misalnya sewa menyewa rumah, tanah pertanian, kendaraan, dan lain sebagainya.⁴⁸

b. *Ijarah* yang bersifat pekerjaan

Pada *Ijarah* ini seseorang memperkerjakan orang lain untuk melakukan suatu pekerjaan, dan hukumnya boleh apabila jenis pekerjaannya jelas dan tidak mengandung unsur penipuan. Pada *ijarah* ini salah satu pihak lain melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu. Pihak yang menghendaki tersebut bersedia untuk memberikan *ujrah/upah*.⁴⁹

Sebagaimana yang di jelaskan Allah SWT dalam Al-Quran surah Az-Zukhruf ayat 32 :

أَمْ يَفْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ

Artinya : Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat memanfaatkan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan.⁵⁰

⁴⁸ Suhwardi dkk, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta Timur : Sinar Grafika, 2012), h. 156.

⁴⁹ *Ibid*, h. 163

⁵⁰ Al-Quran Surah Az-Zukhruf (25) : 32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Keputusan Pembelian

1. Pengertian Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian terdiri dari dua kata yaitu, keputusan dan pembelian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) keputusan adalah sikap terakhir atau segala sesuatu yang berkaitan dengan putusan yang sudah di pertimbangan, difikirkan dan sebagainya. Pembelian menurut kbbi adalah proses atau cara mendapatkan sesuatu dengan membeli. Keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk ingin atau tidak nya membeli sebuah produk.⁵¹

Keputusan pembelian adalah kegiatan pemecahan masalah yang dilakukan individu dalam pemilihan alternatif perilaku yang sesuai dari dua alternatif perilaku atau lebih dan dianggap sebagai tindakan yang paling tepat dalam membeli terlebih dahulu melalui tahapan proses pengambilan keputusan.⁵²

Menurut Shiffman dan kanuk mendefinisikan keputusan pembelian sebagai pemilhan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih.⁵³ Sedangkan teori Menurut Kotler & Amstrong, keputusan pembelian adalah

⁵¹ Kemendikbud, "Kbbi daring keputusan pembelian", di akses 23 Maret 2021

⁵² M. Anang Firmansyah, *Manajemen Operasi*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2019), h. 14.

⁵³ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal*, (Yogyakarta: ANDI), 2013, h, 120.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli di mana konsumen benar-benar membeli.⁵⁴

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian merupakan serangkaian proses yang diawali dengan adanya pengenalan masalah tentang produk apa yang dibutuhkan, kemudian melakukan pencarian informasi produk, mengevaluasi produk dari keunggulan dan manfaat, kemudian membeli produk yang paling unggul dan kemudian adanya perilaku setelah pembelian, apakah puas atau tidak dalam membeli produk.

2. Indikator Keputusan Pembelian

Menurut Kotler keputusan pembelian mempunyai 4 indikator, yaitu:

- a. Kemantapan pada sebuah produk. Kemantapan sebuah produk dan kualitas produk yang sangat baik akan membangun kepercayaan konsumen sehingga hal tersebut menjadi penunjang kepuasan konsumen.
- b. Kebiasaan dalam membeli produk. Kebiasaan adalah pengulangan sesuatu secara terus-menerus dalam melakukan pembelian produk yang sama.
- c. Memberikan rekomendasi kepada orang lain. Memberikan rekomendasi adalah memberikan sebuah ajakan kepada seseorang atau lebih bahwa sesuatu yang dapat dipercaya, dapat juga merekomendasikan diartikan

⁵⁴K.S.Sumolang dan Silvy S.L.Mandey, “ *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas SamRatulangi Manado Menggunakan Kartu Simpati Telkomsel*”, (Manado,, 2018), Jurnal vol .6 No.1, h. 263.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai menyarankan, mengajak untuk bergabung, menganjurkan suatu bentuk perintah.

- d. Melakukan pembelian ulang. Pembelian ulang adalah seseorang melakukan pembelian sebuah produk atau jasa dan menentukan untuk membeli lagi, maka pembelian kedua dan selanjutnya disebut pembelian ulang.⁵⁵

3. Dimensi Keputusan Pembelian

1. Pilihan Produk

Konsumen dapat mengambil keputusan untuk membeli sebuah periode atau menggunakan uangnya untuk tujuan yang lain. Perusahaan memusatkan perhatiannya kepada orang-orang yang berminat membeli sebuah produk serta alternatif yang mereka pertimbangkan :

- a. Keunggulan Produk, Berupa tingkat kualitas yang diharapkan oleh konsumen pada produk yang dibutuhkannya dari berbagai pilihan produk.
- b. Manfaat Produk, Berupa tingkat kegunaan yang dapat dirasakan oleh konsumen pada tap pilihan produk dalam memenuhi kebutuhannya.
- c. Pemilihan Produk, Berupa pilihan konsumen pada produk yang dibelinya, sesuai dengan kualitas yang diinginkan dan manfaat yang akan diperolehnya.

⁵⁵ Nopriani, *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kecap Manis ABC (Studi UD. Toko Harapan Besar di Desa Suka Maju DK 4D)*, (Pasir Pengaraian: Universitas Pasir Pengaraian, 2016). Artikel Ilmiah. h.3-4.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pilihan Merek

Konsumen harus memutuskan merek mana yang akan dibeli Setiap merek memiliki perbedaan-perbedaan tersendiri perusahaan harus mengetahui bagaimana konsumen memilih sebuah merek, apakah berdasarkan ketertarikan, kebiasaan, atau kesesuaian .

- a. Ketertarikan pada Merek, Berupa ketertarikan pada citra merek yang telah melekat pada produk yang dibutuhkannya
- b. Kebiasaan pada Merek, Konsumen memilih produk yang dibelinya dengan merek terbiasa. karena telah biasa menggunakan merek tersebut pada produk yang diputuskan untuk dibelinya
- c. Kesesuaian Harga, Konsumen selalu mempertimbangkan harga yang sesuai dengan kualitas dan manfaat produk Jika sebuah produk dengan citra merek yang baik, kualitas yang bagus dan manfaat yang besar maka konsumen tidak akan segan mengeluarkan biaya tinggi untuk mendapatkan produk tersebut.

3. Pilihan Saluran

Pembelian Konsumen harus mengambil keputusan tentang penyalur mana yang akan dikunjungi Setiap konsumen berbeda-beda dalam hal menentukan penyalur, misalnya faktor lokasi, harga, persediaan barang yang lengkap. kenyamanan berbelanja, keluasan tempat dan lain sebagainya. merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memilih penyalur .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pelayanan yang Diberikan, Pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan oleh distributor ataupun pengecer pada konsumen, membuat konsumen akan selalu memilih lokasi tersebut untuk membeli produk yang dibutuhkan.
- b. Kemudahan untuk Mendapatkan, Selain pelayanan yang baik, konsumen akan merasa lebih nyaman jika lokasi pendistribusian (pengecer, grosir, dll) mudah dijangkau dalam waktu singkat dan menyediakan barang yang dibutuhkan.
- c. Persediaan Barang, Kebutuhan dan keinginan konsumen akan suatu produk tidak dapat dipastikan kapan terjadi, namun persediaan barang yang memadai pada penyalur akan membuat konsumen memilih untuk melakukan pembelian di tempat tersebut.

4. Waktu Pembelian

Keputusan konsumen dalam pemilihan waktu pembelian bisa berbeda-beda, misalnya ada yang membeli setiap hari, satu minggu sekali, dua minggu sekali, tiga minggu sekali, satu bulan sekali dan sebagainya.

- a. Kesesuaian dengan Kebutuhan, Ketika seseorang merasa membutuhkan sesuatu dan merasa perlu melakukan pembelian, maka ia akan melakukan pembelian. Konsumen selalu memutuskan membeli suatu produk, pada saat benar-benar membutuhkannya.
- b. Keuntungan yang Dirasakan, Ketika konsumen memenuhi kebutuhannya akan suatu produk pada saat tertentu, maka saat itu konsumen akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merasakan keuntungan sesuai kebutuhannya melalui produk yang dibeli sesuai waktu dibutuhkan

c. Alasan Pembelian, Setiap produk selalu memiliki alasan untuk memenuhi kebutuhan konsumen pada saat ia membutuhkannya Seseorang membeli suatu produk dengan pilihan merek tertentu dan menggunakannya, maka ia telah memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan mengambil keputusan pembelian dengan tepat.

5. Jumlah Pembelian

Konsumen dapat mengambil keputusan tentang seberapa banyak produk yang akan dibelinya pada suatu saat pembelian dilakukan mungkin lebih dari satu. Dalam hal ini perusahaan harus mempersiapkan banyaknya produk sesuai dengan keinginan yang berbeda-beda dari setiap pembeli.

a. Keputusan jumlah pembelian, Selain keputusan pada suatu pilihan merek yang diambil konsumen, konsumen juga dapat menentukan jumlah produk yang akan dibelinya sesuai kebutuhan.

b. Keputusan Pembelian untuk Persediaan, Dalam hal ini konsumen membeli produk selain untuk memenuhi kebutuhannya, juga melakukan beberapa tindakan persiapan dengan sejumlah persediaan produk yang mungkin dibutuhkan pada saat mendatang.⁵⁶

⁵⁶ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Pesaingan Bisnis Kontemporer*, (Alfabeta : Bandung, 2017), h.90-92.

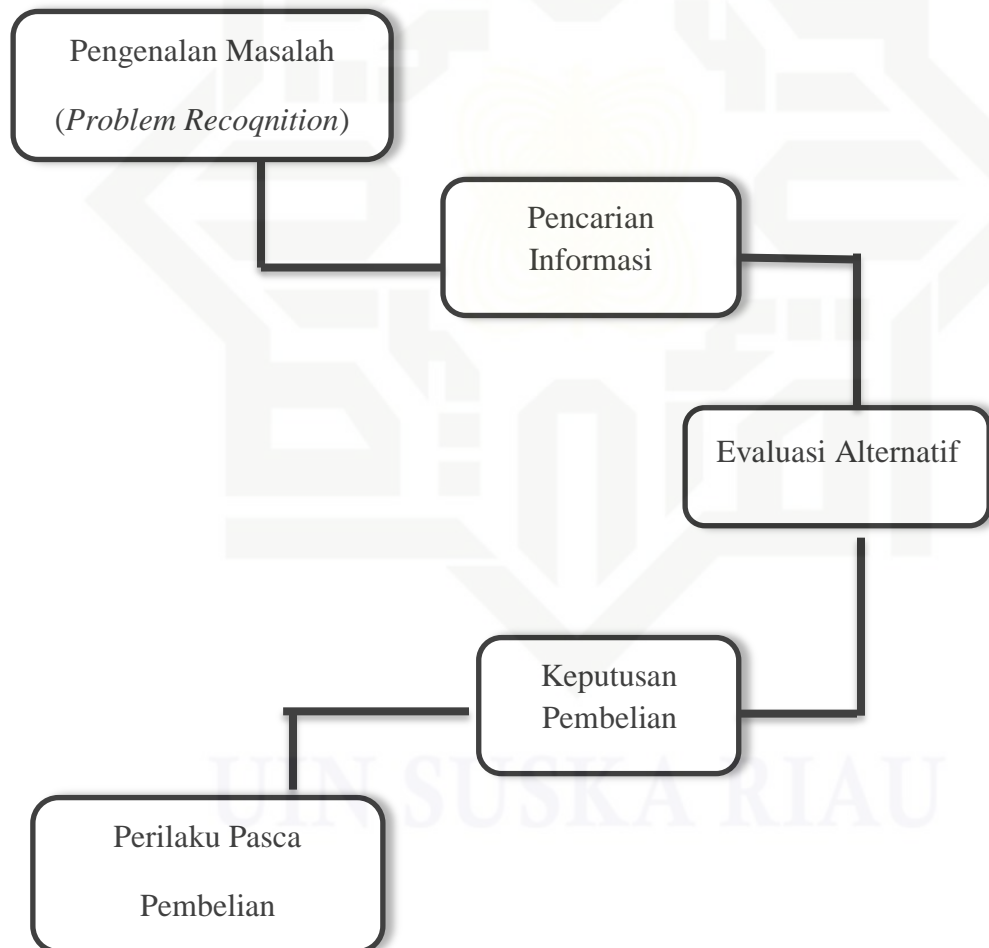
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Model Keputusan Pembelian Konsumen

Keputusan membeli merupakan kegiatan pemecahan masalah yang dilakukan individu dalam pemilihan alternatif perilaku yang sesuai dari dua alternatif perilaku atau lebih dan dianggap sebagai tindakan yang paling tepat dalam membeli dengan terlebih dahulu melalui tahapan proses pengambilan keputusan. Engel et al mengemukakan lima tahapan perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian pembelian, yaitu :

Berikut adalah bagan model keputusan pembelian :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pengenalan Kebutuhan

Pengenalan kebutuhan muncul ketika konsumen menghadapi suatu masalah, yaitu suatu keadaan dimana terdapat perbedaan antara keadaan yang diinginkan dan keadaan yang sebenarnya terjadi.

2. Pencarian Informasi

Pencarian informasi mulai dilakukan ketika konsumen memandang bahwa kebutuhan tersebut bisa dipenuhi dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Konsumen akan mencari informasi yang tersimpan dalam ingatannya (pencarian internal) dan mencari informasi dari luar (pencarian eksternal).

3. Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternatif adalah proses mengevaluasi pilihan produk dan merek, dan memilihnya sesuai dengan keinginan konsumen. Pada proses ini konsumen membandingkan berbagai merek pilihan yang dapat memberikan manfaat kepadanya serta masalah yang dihadapinya.

4. Keputusan Pembelian

Setelah tahap-tahap di atas dilakukan, pembeli akan menentukan sikap dalam pengambilan keputusan apakah membeli atau tidak. Jika memilih untuk membeli produk, dalam hal ini konsumen dihadapkan pada beberapa alternatif pengambilan keputusan seperti produk, merek, penjual, kuantitas dan waktu pembeliannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Evaluasi Pasca Pembelian

Setelah membeli suatu produk, konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Tahap ini dapat memberikan informasi yang penting bagi perusahaan apakah produk dan pelayanan yang telah di jual dapat memuaskan konsumen atau tidak.⁵⁷

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian

Pride dan ferrell membagi faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen kedalam tiga kelompok, yaitu :

1. Faktor pribadi

Faktor pribadi merupakan faktor yang unik bagi seseorang. Berbagai faktor pribadi dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Faktor pribadi di golongan menjadi tiga, yaitu :

a. Faktor demografi

Faktor demografi berkaitan dengan siapa yang terlibat dalam pengambilan keputusan pembelian. Faktor ini meliputi ciri-ciri individual seperti jenis kelamin, usia, ras, suku bangsa, pendapatan, siklus, kehidupan keluarga, dan pekerjaan.

b. Faktor situasional

Faktor situasional merupakan keadaan atau kondisi eksternal yang ada ketika konsumen membuat keputusan pembelian.

⁵⁷ Etta mamang sangadji dan sopiah, *Op,Cit*, h.334.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Faktor tingkat keterlibatan

Faktor tingkat keterlibatan konsumen ditunjukkan dengan sejauh mana konsumen mempertimbangkan terlebih dahulu keputusan nya sebelum membeli suatu produk.

2. Faktor psikologis

Faktor psikologis yang ada pada diri seseorang sebagian menerapkan perilaku orang tersebut sehingga mempengaruhi perilakunya sebagai konsumen. Faktor-faktor psikologis meliputi :

a. Motif

Motif adalah kekuatan energi internal yang mengarahkan kegiatan seseorang kearah pemenuhan kebutuhan atau pencapaian sasaran.

b. Persepsi

Persepsi adalah proses pemilihan, pengorganisasian, dan penginterpretasian masukan informasi untuk menghasilkan makna.

c. Kemampuan dan pengetahuan

Kemampuan adalah kesanggupan dan efisiensi untuk melakukan tugas-tugas tertentu. Kemampuan yang diminati oleh para pemasar adalah kemampuan seorang individu untuk belajar di mana proses pembelajaran tersebut merupakan perubahan perilaku seseorang yang disebabkan oleh informasi dan pengalaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Sikap

Sikap merujuk pada pengetahuan dan perasaan positif atau negatif terhadap sebuah objek atau kegiatan tertentu.

e. Kepribadian

Kepribadian adalah semua ciri internal dan perilaku yang membuat seseorang itu unik. Kepribadian seseorang berasal dari keturunan dan pengalaman pribadi.

3. Faktor sosial

Manusia hidup di tengah-tengah masyarakat. Sudah tentu manusia akan dipengaruhi oleh masyarakat dimana dia hidup. Dengan demikian, perilaku konsumen juga akan dipengaruhi oleh masyarakat atau faktor sosial yang melingkarinya. Faktor sosial tersebut meliputi:

a. Peran dan pengaruh keluarga

Dalam kaitannya dengan perilaku konsumen, keluarga mempunyai pengaruh langsung terhadap keputusan pembelian konsumen. Setiap anggota keluarga mempunyai kebutuhan, keinginan, dan selera yang berbeda-beda.

b. Kelompok referensi

Kelompok referensi dapat berfungsi sebagai perbandingan dan sumber informasi bagi seseorang sehingga perilaku para anggota kelompok referensi ketika membeli suatu produk bermerek tertentu akan dapat dipengaruhi oleh kelompok referensi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Kelas sosial

Kelas sosial adalah sebuah kelompok yang terbuka untuk para individu yang memiliki tingkat sosial yang serupa. Dalam kelas sosial terjadi perbedaan masyarakat kedalam kelas-kelas secara bertingkat, ada kelas yang tinggi, ada yang rendah.

d. Budaya dan subbudaya

Budaya mempengaruhi bagaimana seseorang membeli dan menggunakan produk, serta kepuasan konsumen terhadap produk tersebut sebab budaya juga menentukan produk-produk yang dibeli dan digunakan.⁵⁸

6. Keputusan Pembelian Dalam Islam

Dalam Islam, proses pengambilan keputusan ini di terangkan dalam beberapa ayat al-Quran yang lebih bersifat umum, artinya bisa diterapkan dalam segala aktifitas. Selain itu konsep pengambilan keputusan dalam Islam lebih ditekankan pada sikap adil hal ini di sandarkan pada contoh sikap hakim yang harus tegas dan adil dalam memutuskan suatu perkara peradilan. Sebagaimana yang tertuang dalam surat Al- Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

⁵⁸ Ibid, h,335-337



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya : *“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”*⁵⁹

Selain itu di dalam Al-Quran di jelaskan pula ayat tentang sikap hati-hati dalam menerima informasi setiap yang di jelaskan dalam Al-Quran surat al –Hujurat ayat 6 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَنْ تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ
فَتُصِيحُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu.”*⁶⁰

Dari ayat di atas dapat di ketahui bahwa sebagai umat muslim alangkah baiknya kita berhati-hati dalam menerima suatu berita atau informasi. Apabila kita tidak mempunyai pengetahuan tentang hal tersebut maka sebaiknya kita periksa kembali dan teliti terlebih dahulu, sehingga tidak menimbulkan penyesalan di kemudian hari. Ayat ini juga dapat

⁵⁹ Al-Quran Surah Al-Imran (4): 159

⁶⁰ Al-Quran Surah Al hujurat (26) : 6



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi dasar dengan sikap hati-hati umat Islam dalam membuat keputusan untuk mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk.⁶¹

D. Sistem Jual Beli Dalam Islam

1. Pengertian Jual Beli

Dalam bahasa arab, jual beli disebut dengan *Ba'i*. Secara bahasa, kata *Ba'i* berarti pertukaran secara mutlak. Sedangkan berdasarkan pendapat istilah ialah menukar harta dengan harta berdasarkan pendapat cara-cara yang telah ditetapkan syara'.⁶² Jual beli dalam syariat maksudnya adalah pertukaran harta dengan harta dengan dilandasi saling rela, atau pemindahan kepemilikan, dengan penukaran dalam bentuk yang diizinkan.

2. Dasar Hukum Jual Beli

Dasar di syariatkannya jual beli adalah Al-Qur'an, Sunnah, dan Ijma'.

Dalam Al-Qur'an, Allah SWT Berfirman Qs. An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama

⁶¹ Zahratul Aini, *Hubungan Citra Merek Kosmetik Wardah Dengan Keputusan Membeli Konsumen Pada Mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Skripsi*, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2014), h. 17.

⁶² Akhmad Farroh Hasan, *Op.Cit*, h.29.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.*⁶³

3. Rukun Jual Beli

Karena perjanjian jual beli sebagai perbuatan hukum yang mempunyai konsekuensi terjadinya peralihan hak atas suatu barang dari pihak penjual kepada pihak pembeli, maka dengan sendirinya dalam perbuatan hukum ini haruslah dipenuhi rukun-rukun dan syarat-syarat tertentu. Para ulama fiqh telah sepakat bahwa, jual beli merupakan suatu bentuk akad atas harta. Adapun rukun jual beli adalah sebagai berikut :

- 1) Orang yang berakad (penjual dan pembeli).
- 2) Nilai tukar barang (uang) dan barang yang dibeli.
- 3) Shigat (Ijab qabul).

Transaksi jual beli harus memenuhi rukun-rukun ini. Jika salah satu rukunnya tidak terpenuhi, maka tidak dapat dikategorikan sebagai perbuatan jual beli. Dari paparan di atas dapat diketahui bahwa rukun yang terdapat dalam transaksi jual beli ada tiga, yaitu penjual dan pembeli, barang yang dijual dan nilai tukar sebagai alat membeli, dan ijab qabul atau serah terima.⁶⁴

4. Syarat-Syarat Jual Beli

Adapun syarat jual beli harus sesuai rukun jual beli sebagaimana berdasarkan pendapat jumhur ulama, sebagai berikut:

⁶³ Al-Quran Surah An-Nisa (5): 29

⁶⁴ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta:Rajawali Press,2010), h. 70.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Syarat orang yang sedang berakad antara lain berakal maksudnya orang gila atau belum orang yang belum *mumayiz* tidak sah dan yang mengerjakan akad tersebut harus orang yang berbeda.
- b. Syarat yang berhubungan dengan *ijab* dan *qabul*, semua ulama sepakat unsur utama dalam jual beli yakni kerelaan kedua belah pihak. Kerelaan kedua belah pihak dapat dilihat dari *ijab* dan *qabul*. Para ulama' fiqih berpendapat syarat-syarat dalam *ijab qabul* di antaranya: orang yang mengucapkan telah *balig* dan berakal, *qabul* yang di laksanakan harus sesuai *ijab*, *ijab* dan *qabul* harus dilaksanakan dalam satu majlis.
- c. Syarat barang yang diperjual belikan (*ma'qud alaih*), antara lain: barang ada atau tidak ada di tempat tapi penjual menyatakan kesanggupannya untuk mengadakan barang tersebut, dapat berfungsi atau difungsikan.
- d. Barang sudah ada pemiliknya, boleh diserahkan pada saat akad berlangsung atau waktu yang ditentukan ketika transaksi berlangsung.
- e. Syarat nilai tukar (harga barang), tergolong unsur yang mendasar dalam jual beli ialah nilai tukar, dan kebanyakan manusia memakai uang.⁶⁵

E. Keterkaitan Antar Variabel

Dalam persaingan bisnis makanan yang semakin marak dewasa ini, setiap pelaku bisnis termasuk pelaku bisnis makanan harus dapat mempertahankan kelangsungan dari bisnis makanan yang dijalankannya. Agar dapat bertahan dan sukses dalam bisnis makanan, suatu perusahaan harus dapat memepertimbangkan

⁶⁵ Akhmaf Farroh Hasan, *Op.Cit.* h.32-33.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apa yang membuat konsumen menjadi tertarik untuk mengkonsumsi makanan dari rumah makan tersebut. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian untuk memilih suatu rumah makan tersebut, seperti dari pelayanan yang diberikannya.

Sebuah kualitas pelayanan merupakan suatu nilai tambah yang diharapkan dan pengendalian atas nilai tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapannya, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut Tjiptono Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.⁶⁶

Nasution juga berpendapat bahwa sebuah kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Apabila penilaian yang dihasilkan merupakan penilaian yang positif, maka kualitas layanan ini akan berdampak pada terjadinya keputusan pembelian.⁶⁷

Hasil penelitian kodu menunjukan bahwa adanya pelayanan yang berkualitas akan mendorong keputusan pembelian konsumen. Selain itu,

⁶⁶ Alfredo Dwitama dan Edward Stephen Malonda, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen D'Stupid Baker Spazio Graha Family Surabaya*, (Skripsi: Universitas Kristen Petra), h. 400.

⁶⁷ Izzati Cgoirini Mardhotillah, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di BaseBall Food Court*, (Jurnal Unesa), h.8.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang berkualitas juga dapat mendorong konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.⁶⁸

Layanan antar adalah suatu aktivitas dan pemberian pelayanan dimana *customers* memesan produk yang disediakan produsen dan biasanya menggunakan media komunikasi melalui telepon atau internet lalu produk yang di pesan akan diantarkan sampai ke tempat tujuan *customers* tanpa perlu untuk datang dan bertemu langsung dengan penjual/produsen.⁶⁹

Ditambah lagi pada masa pandemi Covid-19 ini, dimana seluruh masyarakat harus mendukung dan mematuhi program pemerintah yang menganjurkan untuk di rumah saja termasuk dalam pembelian makanan dilakukan dengan cara take away dan tidak disarankan untuk makan di tempat, disinilah layanan *food delivery* sangat berperan sebagai layanan kemudahan bagi konsumen dalam rangka memutus mata rantai penyebaran virus Covid-19 yaitu dengan mengurangi kontak langsung antar individu.

Jadi kesimpulan yang dapat diambil yaitu di masa yang serba canggih dan ditambah dengan adanya virus Covid-19 ini, sebuah perusahaan kuliner harus selalu memperhatikan bagaimana agar produknya bisa selalu diminati oleh para pelanggan, salah satu nya dengan memberikan sebuah layanan kemudahan agar

⁶⁸ Kodu, S. 2013. *Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza*. Jurnal EMBA. Vol.1, No.3, h.1251.

⁶⁹ Marchella , *Pengaruh Layanan Antar Terhadap Kepuasan Pelanggan di Store KFC Gang Macan*.(Skripsi, Binus 2013), h. 9-10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

produk atau makanan nya bisa sampai ke tangan tanpa perlu susah payah keluar rumah mengunjungi resto yang diinginkannya. Sehingga dengan adanya kemudahan yang diberikan tersebut dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

F. Penelitian Terdahulu

1. Pengaruh layanan *food delivery* terhadap peningkatan penjualan pengusaha kuliner (studi pada pengusaha kuliner yang terdaftar di Go-Food/ Gojek Jambi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *food delivery* berpengaruh positif terhadap peningkatan pendapatan pengusaha kuliner yang terdaftar di Go-Food Jambi.⁷⁰
2. Pengaruh kualitas layanan, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan Grab-Food. Dari hasil pengujian, kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Grab-food pada mahasiswa di wilayah Kecamatan Ciputat Timur.⁷¹
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kurir *Grab Food* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karyawan Puskesmas Basuki Rahmad Kota Bengkulu. Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa kurir *GrabFood* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada

⁷⁰ M.Yogi Pratama, *Pengaruh Layanan Food Delivery Terhadap Peningkatan Penjualan Pengusaha Kuliner (Studi Pada Pengusaha Kuliner Yang Terdaftar Di Go-Food/ Gojek Jambi*, (Skripsi: UIN Jambi, 2018), h. 50.

⁷¹ Rizky Wijaya, *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab-Food*. (Skripsi: UIN Jakarta, 2018), h. 90.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

karyawan Puskesmas Basuki Rahmad Kota Bengkulu, hal tersebut ditunjukkan dari hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai probabilitas signifikan (sig) sebesar 0,00 lebih kecil dari α 0.05, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kualitas pelayanan jasa kurir *GrabFood* berpengaruh secara signifikan dalam menentukan kepuasan pelanggan pada karyawan Puskesmas Basuki Rahmad Kota Bengkulu diterima.⁷²

4. Pengaruh Pelayanan Pesan Antar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Cepat Saji MC Donald Di Bandar Lampung. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil penelitian sebagai berikut :

- a. Hasil uji secara simultan dengan menggunakan uji F terdapat pengaruh pada semua pelayanan pesan antar.
- b. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan uji t terhadap masing masing variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap keputusan Kepuasan Pelanggan (Y).
- c. Hasil uji pada nilai R Square adalah sebesar 0,494 Nilai tersebut dapat menunjukkan bahwa dari variabel yang diteliti yaitu variabel pelayanan pesan antar yaitu dapat menjelaskan terhadap kepuasan pelanggan.⁷³

⁷² Yeti Octavia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kurir Grab Food Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karyawan Puskesmas Basuki Rahmad Kota Bengkulu*, (Skripsi: IAIN Bengkulu, 2020), h. 57.

⁷³ Michael, *Pengaruh Pelayanan Pesan Antar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Cepat Saji Mc Donalds di Bandar Lampung*, (Skripsi: Universitas Lampung, 2015), h. 89.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian konsumen kuliner O'Chicken pada masa pandemic Covid-19 ditinjau menurut perspektif ekonomi Islam yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil uji persamaan regresi linear sederhana, yaitu $Y = 0,900 + 0,925 X$ dapat dinyatakan bahwa variabel layanan *food delivery* mempunyai pengaruh positif terhadap variabel keputusan pembelian. Hal ini juga diuji dengan menggunakan uji t yang hasilnya berpengaruh signifikan dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} (10,007) > \text{dari } t_{tabel} (1,984)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Untuk uji Koefisien Determinasi (R^2) di peroleh nilai sebesar 50,5%. Nilai tersebut memberikan gambaran bahwa sumbangan pengaruh variabel (layanan *food delivery*) terhadap naik turunnya variabel (keputusan pembelian) adalah sebesar 50,5% dan sisanya 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Nilai Koefisien Korelasi (R) sebesar 0,711, jadi kesimpulannya adalah bahwa korelasi antara variabel independen (layanan *food delivery*) dengan variabel dependen (keputusan pembelian) pada masa pandemi Covid-19 memiliki hubungan yang positif dan kuat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Layanan Food Delivery pada kuliner ayam O'Chicken Duri telah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam. Karena pihak O'Chicken telah memberikan layanan atau jasa dengan memperhatikan sifat-sifat islami dalam melakukan pengantaran makanan seperti dengan adanya sikap Transparansi, Amanah, Profesional dan Bertanggung jawab, dalam hal ini layanan yang diberikan sudah sesuai dengan prinsip jual beli atau etika bisnis dalam Islam.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data yang dikumpulkan dan kesimpulan yang telah di kemukakan oleh penulis dalam penelitian ini, penulis juga memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak yang terkait, antara lain :

1. Bagi O'Chicken Duri diharapkan lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan terlebih terhadap layanan dalam bentuk *food delivery* atau pengantaran makanan sebagai upaya memberikan nilai lebih dan memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang karena banyaknya persaingan dari perusahaan sejenis maupun perusahaan lain, dan selalu memberikan inovasi dalam pelayanan untuk mendapatkan produk bagi para konsumen di masa pandemi Covid-19 ini, serta menjaga kepercayaan konsumen O'Chicken dengan menjaga kualitas layanan yang akan diberikan. Dan bagi pihak konsumen agar selalu memperhatikan serta mempertahankan hal-hal yang telah ditetapkan oleh syariat Islam termasuk dalam hal menggunakan suatu layanan untuk mendapatkan produk.



2. Untuk penelitian selanjutnya, penulis berharap agar subjek penelitian dapat dikembangkan atau mencari variabel-variabel lain yang mempengaruhi keputusan pembelian, sehingga hasil penelitian yang didapatkan menjadi lebih baik.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus. 2016. *Manajemen Organisasi*. Mataram: IAIN Mataram
- Aini, Zahratul. 2014. *Hubungan Citra Merek Kosmetik Wardah Dengan Keputusan Membeli Konsumen Pada Mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Skripsi*. (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Akmal Tarigan, Azhari. 2012. *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi*. Bandung: Citapustaka Media Perintis
- Aryani, Lina. 2016. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Secara Online di Online Shop Lazada”, (Yogyakarta,), Jurnal vol .3 No.1, h. 41.
- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Makasar: Gobar Research and Consulting Institute
- Farroh Hasan, Akhmad. 2018. *Fiqh Muamalah dari Klasik Hingga Kontemporer*, Malang :UIN Maliki Press
- Firmansyah, M Anang. 2019. *Pemasaran dan Produk (Planning & Strategi)*, Surabaya : CV. Penerbit Qiara Media
- _____, 2019. *Manajemen Operasi*, Jawa Timur: CV.Penerbit Qiara Media
- H.Syaikhu, Ariyadi dan Norwili. 2020. *Fikih Muamalah “Memahami Konsep dan Dialektika Kontemporer”*. Yogyakarta : K-Media
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Juni Priansa, Donni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Pesaingan Bisnis Kontemporer*, alfabeta : Bandung
- K.S.Sumolang dan Silvy S.L.Mandey., “ Faktor Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas SamRatulangi Manado Menggunakan Kartu Simpati Telkomsel”, (Manado,, 2018), Jurnal vol .6 No.1, h. 263.
- Kemendikbud , “Kbbi daring Pelayanan” , <https://kbbi.kemdikbud.go.id>. di akses pada 25 Maret 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Kemendikbud, “Kbbi daring “Keputusan Pembelian”, <https://kbbi.kemdikbud.go.id>. di akses 23 Maret 2021
- Kodu, S. 2013. *Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza*. Jurnal EMBA. Vol.1, No.3, h.1251.
- Kotler dan Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Edisi 13 jilid 1 Jakarta : Erlangga.
- Kusmayadi, Tatang. *Sistem Penyampaian Jasa (Service Delivery) Sebagai Salah Satu Faktor Pembentuk Citra Perusahaan atau Organisasi*, (Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi) Vol IV No.1, h.1-16
- Mamang Sangadji, Etta dan Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal*. Yogyakarta: ANDI.
- Marchella. 2013. *Pengaruh Layanan AntarTerdahap Kepuasan Pelanggan di Store KFC Gang Macan*. Skripsi, Binus, h. 9-10
- Michael. 2015. *Pengaruh Pelayanan Pesan Antar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Cepat Saji Mc Donalds di Bandar Lampung*, Skripsi: Universitas Lampung
- Moenir, A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Nawawi, Ismail . 2010. *Fikih Muamalah*. Surabaya: IV Grafika.
- Nia Sarinastiti, Eska dan Kusuma Vardhani, Nabilla . 2018. *Co-branding online food delivery: Perubahan Model Bisnis Wisata Kuliner Local Khas Yogyakarta*. Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan 3 (3) : 181
- Nopriani. 2016. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kecap Manis ABC (Studi UD. Toko Harapan Besar di Desa Suka Maju DK 4D)*. Artikel Ilmiah. Pasir Pengaraian: Universitas Pasir Pangaraian.
- Nurhadi, 2018. *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis), vol.2, No.2, h.143-147.
- Nurnasrina dan P.Adiyes Putra. 2017. *Kegiatan Usaha Bank Syariah*. Yogyakarta: Kalimedia

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Octavia, Yeti. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kurir Grab Food Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karyawan Puskesmas Basuki Rahmad Kota Bengkulu*, Skripsi: IAIN Bengkulu
- Oktavianingrum, Minarsih, MM, Warso, MM. 2014. *Effect of risk perception, trust, and psychology of youth clothing online purchase decision among University Students Pandanaran Semarang. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Desember 2014 hlm. 1-13.
- Polindi, Miko. *Filosofi dan Perwujudan Prinsip Tauhidullah, dan Al-Adalah, dalam Ijarah, dan IMBT*, (Yogyakarta: Jurnal Ekonomi bisnis UIN Sunan Kalijaga vol 1. No.1) , h. 4.
- Poltak Sinambela, Lijan. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Pratama, M.Yogi. 2018. *Pengaruh Layanan Food Delivery Terhadap Peningkatan Penjualan Pengusaha Kuliner (Studi Pada Pengusaha Kuliner Yang Terdaftar di Go-Food/ Gojek Jambi*, Skripsi: UIN Jambi
- Pratama, M.Yogi. *Pengaruh Layanan Food Delivery Terhadap Peningkatan Penjualan Pengusaha Kuliner (Studi Pada Pengusaha Kuliner Yang Terdaftar di Go-Food/ Gojek Jambi*, (Skripsi: UIN Jambi, 2018), h. 50.
- Riduwan dan Sunarto. 2014. *Pengantar Statistik*. Bandung : Alfabeta
- Rifa'I, Muhammad dan Fadhli, Muhammad, 2013, *Manajemen Organisasi*. Medan: Cita Pustaka
- Sari, Gustina dan Murtani, Alim. 2017. *Tinjauan Ekonomi Islam Mengenai Pembatalan Pemesanan pada Aplikasi Go-food dan Grab-food*, jurnal FEB. 1 (1) : 173.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik, Muhammad. 2015. *Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhendi, Hendi 2010. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Press
- Syahrum dan Salim. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Cita Pustaka Media

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

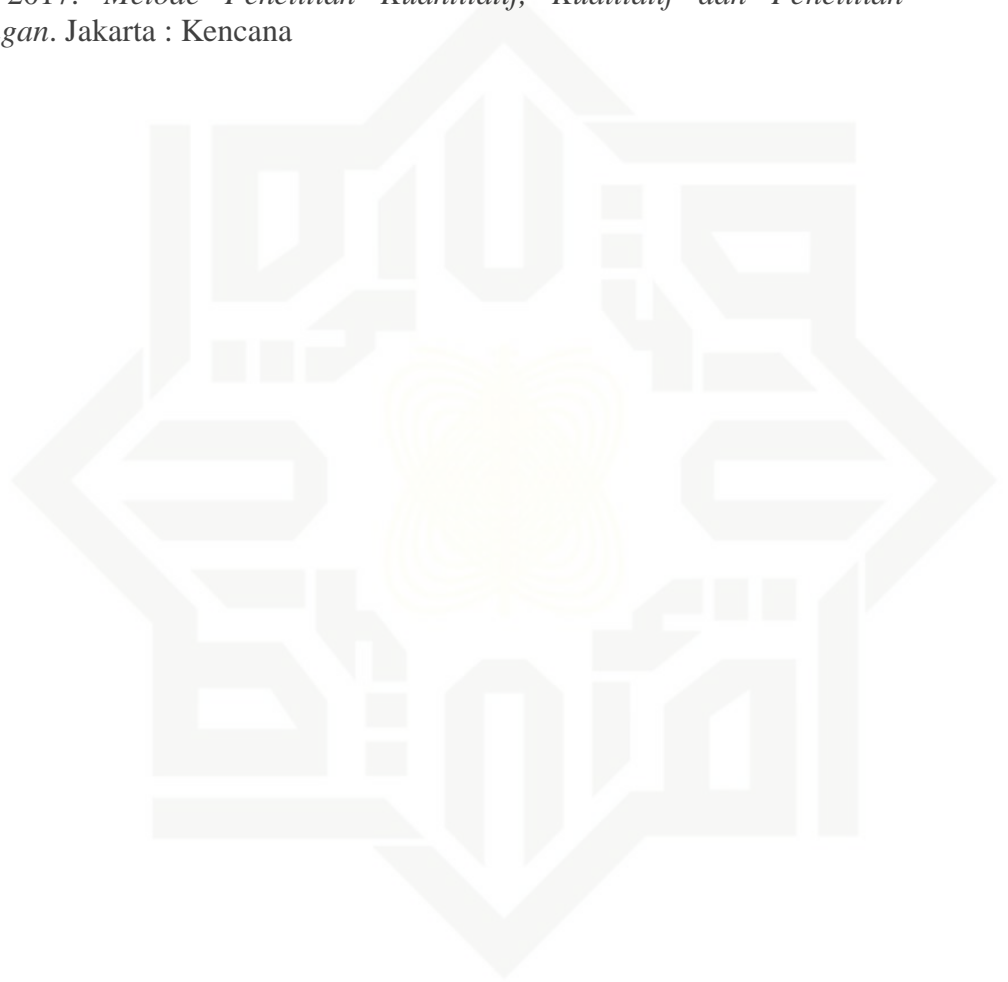
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syarqawie, Fithriana. 2014. *Fiqh Muamalah*, Banjarmasin : IAIN Antarsari Press

Widhi Kurniawan, Agung dan Puspitaningtyas, Zarah. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Pandiva Buku

Wijaya, Rizky. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab-Food*. Skripsi: UIN Jakarta

Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta : Kencana



UIN SUSKA RIAU



LAMPIRAN 1 : KUISIONER

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Nama saya Helen Fitriasa, saya merupakan Mahasiswi S1 Ekonomi Syariah UIN Suska Riau yang sedang melakukan penelitian pada konsumen O'Chicken Duri, dengan judul penelitian "Pengaruh Layanan *Food Delivery* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner Ayam O'Chicken Duri Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Menurut Ekonomi Islam". Untuk itu, mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Identitas Bapak/Ibu, Saudara/i akan kami rahasiakan. Atas bantuannya kami ucapkan Terimakasih.

I. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

- Isi lah data diri Anda
- Baca lah dengan teliti setiap pernyataan dan jawab lah yang paling sesuai dengan keadaan dan pendapat Anda.
- Berilah tanda ceklis/centang (✓) pada pilihan jawaban yang Anda kehendaki

Keterangan:

STS	= Sangat Tidak Setuju
TS	= Tidak Setuju
N	= Netral
S	= Setuju
SS	= Sangat Setuju

II. Identitas Responden

Nama :
 JenisKelamin : Perempuan / Laki-laki
 Umur :
 Pekerjaan :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

III. Pernyataan

a. Variabel (X) Layanan *Food Delivery*

No.	Butir Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Fasilitas layanan pengantaran makanan atau <i>food delivery</i> sangat diperlukan pada masa Covid-19					
2.	Layanan pengantaran makanan atau <i>food delivery</i> harus selalu disediakan oleh pihak O'Chicken					
3.	Fasilitas Layanan pengantaran makanan atau <i>food delivery</i> merupakan alternatif yang memudahkan dan membantu konsumen pada masa Covid-19					
4.	Adanya layanan pengantaran makanan atau <i>food delivery</i> di O'Chicken sebuah solusi yang baik untuk para konsumen pada masa Covid-19					
5.	O'Chicken selalu menanggapi dengan cepat apabila ada pesanan yang masuk					
6.	Menu yang diantar menggunakan Pengantaran makanan selalu sesuai dengan pesanan (tidak pernah salah)					
7.	O'Chicken memberikan konfirmasi apabila makanan sudah siap untuk dilakukan pengantaran dengan mengutamakan ketepatan waktu					
8.	O'Chicken memberikan jaminan keamanan pada pengantaran makanan hingga makanan sampai ke tangan					

b. Variabel (Y) Keputusan Pembelian

No.	Butir Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan oleh O'Chicken sesuai dengan kebutuhan saya					
2.	Saya lebih memilih menggunakan layanan pengantaran makanan atau <i>food delivery</i> dari pada langsung ke tempat pada masa Covid-19					
3.	Saya terbiasa menggunakan layanan <i>food delivery</i> pada masa Covid-19					
4.	Saya merasa diberi kemudahan dengan adanya layanan <i>food delivery</i> pada masa Covid-19					
5.	Saya merasa kualitas layanan pengantaran yang diberikan sangat baik					
6.	Saya akan merekomendasikan kepada teman yang bertanya untuk menggunakan pembelian dengan layanan pengantaran makanan/ <i>food delivery</i> pada masa Covid-19					
7.	Saya memutuskan menggunakan layanan <i>food delivery</i> untuk memesan makanan di O'Chicken pada masa Covid-19					
8.	Saya akan melakukan pembelian ulang menggunakan layanan <i>food delivery</i> pada masa Covid-19					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 2 : TABULASI DATA

Variabel Layanan *Food Delivery* (X)

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	3	31
2	4	4	4	4	3	4	3	4	30
3	5	5	4	5	4	4	5	4	36
4	4	1	4	4	3	4	4	4	28
5	5	3	4	5	4	4	4	4	33
6	4	4	4	3	4	4	4	4	31
7	5	5	5	5	4	4	4	4	36
8	5	5	5	5	4	4	4	4	36
9	5	5	5	5	5	4	4	4	37
10	5	5	5	5	4	4	4	4	36
11	5	5	5	5	4	4	4	4	36
12	5	5	5	5	5	4	4	4	37
13	5	4	5	5	4	4	4	4	35
14	5	4	5	4	4	4	4	4	34
15	4	4	5	5	4	4	4	4	34
16	5	4	4	4	4	5	4	4	34
17	5	4	4	5	3	5	5	4	35
18	5	5	5	5	4	4	4	3	35
19	5	4	5	4	5	4	5	4	36
20	5	5	5	5	4	4	4	5	37
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40
22	5	4	5	4	4	4	4	4	34
23	5	4	4	4	4	4	4	4	33
24	4	2	4	4	3	4	4	4	29
25	4	5	3	4	4	4	5	4	33
26	4	3	4	5	3	3	4	4	30
27	5	5	5	5	5	4	4	5	38
28	5	4	4	4	4	4	4	5	34
29	4	4	5	4	5	4	5	4	35
30	5	4	5	4	4	4	5	4	35
31	4	4	5	4	3	4	4	4	32
32	5	4	5	4	3	3	3	3	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

69	4	4	5	5	4	4	4	4	34
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	4	4	4	4	3	3	3	3	28
74	4	4	4	5	3	4	3	3	30
75	5	4	5	5	4	3	4	4	34
76	5	5	5	5	4	4	4	4	36
77	4	3	4	5	3	2	3	3	27
78	5	4	4	4	4	5	5	4	35
79	5	4	5	5	3	4	3	3	32
80	4	5	5	4	4	4	4	4	34
81	3	4	4	4	3	3	3	3	27
82	5	5	5	5	5	5	5	5	40
83	4	4	4	4	3	3	3	4	29
84	5	5	5	5	4	4	4	4	36
85	4	5	5	5	4	4	4	4	35
86	4	4	4	4	4	5	4	4	33
87	5	4	5	4	3	4	3	3	31
88	4	5	4	4	3	3	3	4	30
89	5	4	5	4	4	4	5	4	35
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	5	3	5	5	3	3	3	4	31
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40
93	3	3	4	4	4	4	4	4	30
94	4	4	5	4	3	3	3	3	29
95	4	5	5	5	4	5	5	4	37
96	4	5	4	5	4	5	4	4	35
97	5	5	4	4	3	4	3	3	31
98	3	3	4	4	4	4	5	5	32
99	5	4	5	4	3	3	3	4	31
100	5	5	5	4	4	4	5	5	37

Variabel Keputusan Pembelian (Y)

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTOL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	3	4	4	4	3	3	4	4	29
3	4	5	5	5	4	5	5	5	38
4	4	4	3	4	3	4	3	4	29
5	4	4	4	5	4	4	4	3	32
6	4	4	4	4	3	4	4	3	30
7	4	4	3	5	4	4	4	4	32
8	5	4	5	4	5	4	4	4	35
9	5	5	5	5	4	4	4	4	36
10	5	4	4	5	4	4	4	4	34
11	5	5	4	5	4	5	4	4	36
12	5	4	5	4	5	4	5	4	36
13	5	4	4	5	4	5	4	4	35
14	5	4	3	4	4	4	3	3	30
15	4	4	3	4	4	5	4	3	31
16	4	5	4	5	4	4	3	3	32
17	3	3	3	4	4	4	4	4	29
18	3	4	3	3	3	4	3	3	26
19	4	4	4	5	4	4	4	4	33
20	4	4	4	5	4	5	5	5	36
21	4	5	5	5	5	5	5	5	39
22	4	4	4	4	4	3	3	3	29
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	3	4	3	5	3	3	3	3	27
25	5	4	4	5	5	4	3	5	35
26	4	4	5	4	5	4	5	4	35
27	5	5	4	5	4	4	5	5	37
28	4	5	5	5	4	4	4	3	34
29	5	4	4	4	4	3	4	3	31
30	5	4	3	4	4	4	4	3	31
31	3	4	3	4	4	3	3	3	27
32	4	4	3	4	4	4	4	4	31
33	4	5	4	5	4	3	4	5	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	3	2	2	4	3	4	3	3	24
74	3	4	2	4	4	4	3	4	28
75	5	4	4	4	4	5	5	5	36
76	4	5	5	5	4	5	5	5	38
77	2	2	2	2	3	3	2	1	17
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	4	3	3	5	3	4	4	4	30
80	4	5	4	4	4	4	4	4	33
81	3	3	3	3	3	3	3	2	23
82	4	3	3	4	4	4	4	3	29
83	3	4	4	4	3	4	4	4	30
84	4	4	4	5	4	5	5	5	36
85	4	4	3	3	3	4	4	4	29
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	3	4	5	5	3	4	4	4	32
88	4	4	4	5	4	4	4	4	33
89	4	5	5	5	4	4	5	4	36
90	4	4	4	4	4	4	4	4	32
91	4	4	5	5	5	5	5	3	36
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40
93	4	3	3	4	4	3	3	4	28
94	3	3	3	4	4	3	3	3	26
95	4	4	4	4	4	4	4	4	32
96	4	3	4	3	4	4	3	4	29
97	4	5	3	4	4	4	4	4	32
98	4	5	4	4	4	4	4	4	33
99	3	4	3	4	3	3	4	3	27
100	4	5	5	5	5	5	4	5	38

LAMPIRAN 3 : STATISTIK DESKRIPTIF

Statistics

		LayananFoodDelivery	KeputusanPembelian
N	Valid	100	100
	Missing	0	0

Statistics

		LAYANAN	KEPUTUSAN PEMBELIAN
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		33.42	31.82
Std. Error of Mean		.354	.461
Median		33.00	32.00
Mode		30 ^a	32
Std. Deviation		3.540	4.606
Variance		12.529	21.220
Range		15	23
Minimum		25	17
Maximum		40	40
Sum		3342	3182

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LayananFoodDelivery

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25	1	1.0	1.0	1.0
	27	2	2.0	2.0	3.0
	28	2	2.0	2.0	5.0
	29	7	7.0	7.0	12.0
	30	12	12.0	12.0	24.0
	31	10	10.0	10.0	34.0
	32	12	12.0	12.0	46.0
	33	5	5.0	5.0	51.0
	34	11	11.0	11.0	62.0
	35	10	10.0	10.0	72.0
	36	9	9.0	9.0	81.0
	37	5	5.0	5.0	86.0
	38	3	3.0	3.0	89.0
	39	2	2.0	2.0	91.0
	40	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KeputusanPembelian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	1	1.0	1.0	1.0
	23	1	1.0	1.0	2.0
	24	3	3.0	3.0	5.0
	25	5	5.0	5.0	10.0
	26	2	2.0	2.0	12.0
	27	4	4.0	4.0	16.0
	28	9	9.0	9.0	25.0
	29	7	7.0	7.0	32.0
	30	6	6.0	6.0	38.0
	31	5	5.0	5.0	43.0
	32	18	18.0	18.0	61.0
	33	5	5.0	5.0	66.0
	34	5	5.0	5.0	71.0
	35	5	5.0	5.0	76.0
	36	8	8.0	8.0	84.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson									
	Correlation	.272**	.372**	.191	.300**	.573**	1	.634**	.574**	.722**
Sig. (2-tailed)		.006	.000	.057	.002	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson									
	Correlation	.212*	.277**	.220*	.280**	.600**	.634**	1	.633**	.716**
Sig. (2-tailed)		.034	.005	.028	.005	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson									
	Correlation	.305**	.354**	.204*	.288**	.631**	.574**	.633**	1	.736**
Sig. (2-tailed)		.002	.000	.041	.004	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson									
	Correlation	.591**	.676**	.574**	.638**	.791**	.722**	.716**	.736**	1
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Variable Keputusan Pembelian (Y)

		Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.445**	.482**	.448**	.548**	.508**	.485**	.553**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.445**	1	.614**	.579**	.473**	.441**	.557**	.492**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.482**	.614**	1	.565**	.541**	.492**	.700**	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.448**	.579**	.565**	1	.522**	.511**	.528**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.548**	.473**	.541**	.522**	1	.561**	.575**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.508**	.441**	.492**	.511**	.561**	1	.597**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.485**	.557**	.700**	.528**	.575**	.597**	1	.701**
	Sig. (2-tailed)								
	N								

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.553**	.492**	.548**	.593**	.545**	.601**	.701**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N		100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.714**	.747**	.811**	.764**	.758**	.749**	.835**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N		100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Layanan Food Delivery (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	8

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	8

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.23967978
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.051
	Negative	-.103
Kolmogorov-Smirnov Z		1.031
Asymp. Sig. (2-tailed)		.238
a. Test distribution is Normal.		

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.505	.500	3.256

a. Predictors: (Constant), LayananFoodDelivery

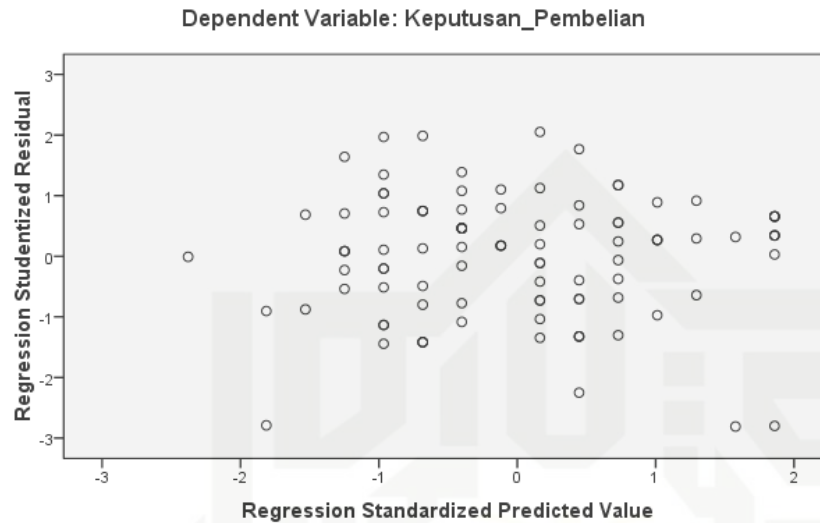
b. Dependent Variable: KeputusanPembelian

Hasil Uji Heterokedastisitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Scatterplot



Lampiran 6 : Uji Hipotetesis Penelitian

Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.900	3.107		.290	.773
	LayananFoodDelivery	.925	.092	.711	10.007	.000

a. Dependent Variable: KeputusanPembelian

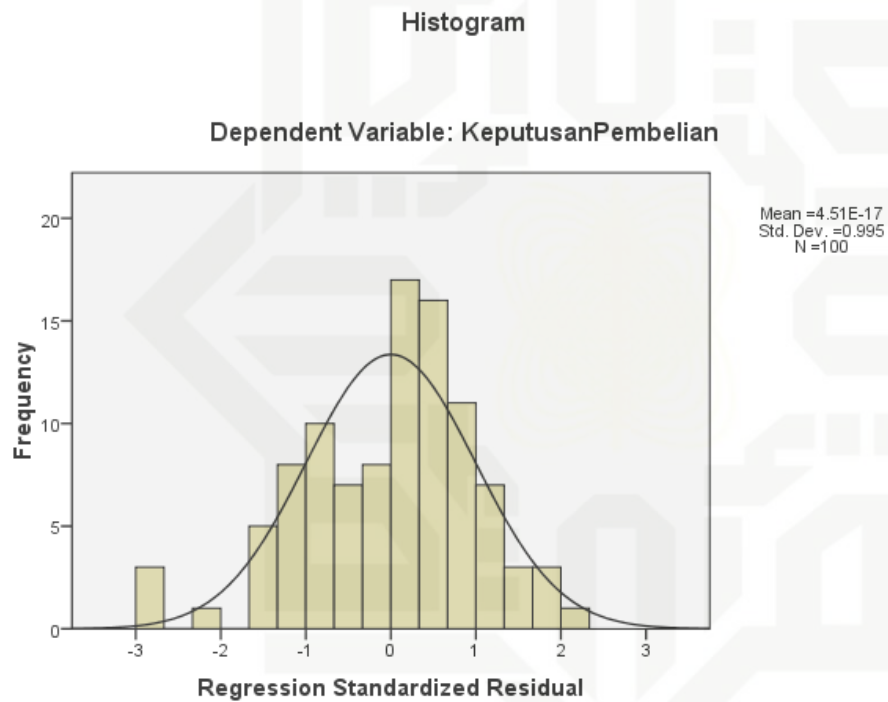
Residuals Statistics^a

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	24.0300	37.9077	31.8200	3.27479	100
Residual	-8.98252	6.64339	.00000	3.23968	100
Std. Predicted Value	-2.379	1.859	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.759	2.040	.000	.995	100

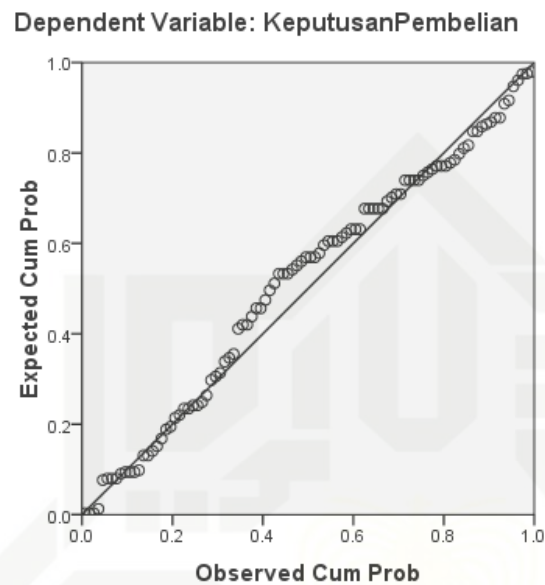
a. Dependent Variable: KeputusanPembelian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hasil Parsial (Uji-t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.900	3.107		.290	.773
	LayananFoodDelivery	.925	.092	.711	10.007	.000

a. Dependent Variable: KeputusanPembelian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.505	.500	3.256

a. Predictors: (Constant), Layanan_Food_Delivery

b. Dependent Variable: Keputusan_Pembelian

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1061.703	1	1061.703	100.136	.000 ^a
	Residual	1039.057	98	10.603		
	Total	2100.760	99			

a. Predictors: (Constant), Layanan_Food_Delivery

b. Dependent Variable: Keputusan_Pembelian

Lampiran 7 : Tabel-r

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 8 : Tabel-t

Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 9 : Dokumentasi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul **"Pengaruh Layanan *Food Delivery* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner Ayam O'Chicken Duri Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Menurut Ekonomi Islam"**, yang ditulis oleh :

Nama : Helen Fitriasa
NIM : 11725200814
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Juni 2021 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Syahpawi, S.Ag,M.Sh

Sekretaris
Nuryanti, S.E.I,M.E.Sy

Penguji I
Zuraidah, M.Ag

Penguji II
Dr. Nurnasrina, SE.,M.Si

Kepala Sub Bagian Akademik
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag

NIP. 19750801 200701 1 023

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM**

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor	Un.04/F.I/PP.00.9/3074/2021
Sifat	Biasa
Jumlah	1 (Satu) Proposal
Hal	Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 23 Maret 2021

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : HELEN FITRIASA
NIM : 11725200814
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : VIII (Delapan)
Lokasi : O'Chicken Jl. Mawar No 16 Kelurahan Balik Alam
Kecamatan Mandau, Duri

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :Pengaruh Layanan Food Delivery Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner Ayam O'Chicken Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Tinjau Menurut Perspektif Ekonomi Islam.

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan:
Rektor UIN Suska Riau

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/40187
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP. 00.9/3074/2021 Tanggal 23 Maret 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | HELEN FITRIASA |
| 2. NIM / KTP | : | 11725200814 |
| 3. Program Studi | : | EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | DURI |
| 6. Judul Penelitian | : | PENGARUH LAYANAN FOOD DELIVERY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN KULINER O'CHICKEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DITINJAU MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM |
| 7. Lokasi Penelitian | : | O'CHICKEN DURI |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 26 Maret 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Bengkalis
 Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Bengkalis
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ORGHANIC CHICKEN

JL. MAWAR No. 16 Kel. Balik Alam Kec. Mandau-Duri

085374119608

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Khairul Umam, Lc., M.E.Sy
Jabatan : Owner / Pemilik O'Chicken Duri

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : Helen Fitriasa
Nim : 11725200814
Prodi/ Fakultas : Ekonomi Syariah / Syariah dan Hukum
Instansi : UIN SUSKA RIAU

Telah selesai melaksanakan penelitian pada usaha O'Chicken Duri, untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "PENGARUH LAYANAN *FOOD DELIVERY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN KULINER O'CHICKEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DITINJAU MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM"

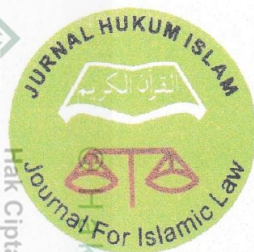
Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Duri, 24 Mei 2021

Mengetahui,


H. Khairul Umam, Lc., M.E.Sy





JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : HELEN FITRIASA
NIM : 11725200814
JURUSAN : EKONOMI SYARIAH
JUDUL : PENGARUH LAYANAN *FOOD DELIVERY* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN KULINER AYAM O'CHICKEN DURI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM

Pembimbing: Haniah Lubis, ME,Sy

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 06 Juli 2021

4 Pimpinan Redaksi

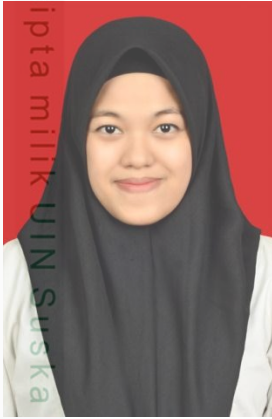


Dr. M. ALPI SYAHRIN, SH., MH., CPL.
NIP. 19880430 201903 1 010

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP PENULIS



Helen Fitriasa, lahir di kota Duri pada tanggal 19 Januari 1999 dari pasangan Ayahanda Edirwan dan Ibunda Efni Nazar yang merupakan anak ketiga dari empat bersaudara yakni Riandini, S.Pd., Fauzi Iskandar, A,Md, dan Febrianto. Tinggal di Duri kelurahan Duri Barat Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau.

Penulis menyelesaikan pendidikan mulai dari taman kanak-kanak di TK Aisyah 1 (2005-2006), kemudian melanjutkan ke SD N 09 (2006-2011), SMP N 1 Mandau (2011-2014) dan SMA N 2 Mandau (2014-2017), kemudian pada tahun 2017 penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi S1 Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur SPAN-PTKIN.

Penulis menyelesaikan tugas akhir dengan judul skripsi **“Pengaruh Layanan Food Delivery Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner Ayam O’Chicken Duri Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”**. Penulis dinyatakan lulus pada tanggal 24 Juni 2021 pada ujian munaqasyah serta memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU